

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Institute pomáhající handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku

Institutions helping the handicapped citizens in the Chomutov area

Bc. Iveta Fujerová

Katedra Pedagogiky

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Jarmila Mojžíšová, Ph.D.

Studijní program: Učitelství pro střední školy: Anglický jazyk-Pedagogika

2012

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma *Instituce pomáhající handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku* vypracovala pod vedením vedoucího diplomové práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato diplomová práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Datum

.....
podpis

Ráda bych touto cestou vyjádřila veliké poděkování *PhDr. Jarmile Mojžíšové, Ph.D.* za její cenné rady a trpělivost při vedení mé diplomové práce. Rovněž bych chtěla poděkovat za vstřícnost a pomoc při získání potřebných informací a podkladů.

.....
podpis

NÁZEV: Instituce pomáhající handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku
AUTOR: Bc. Iveta Fujerová
KATEDRA: Katedra Pedagogiky
VEDOUcí PRÁCE: PhDr. Jarmila Mojžíšová, Ph.D.

Abstrakt v českém jazyce

Diplomová práce se zabývá institucemi nabízejícími své služby handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku. Jejím cílem je zmapovat tuto oblast, konkrétně města Chomutov, Jirkov, Klášterec nad Ohří a Kadaň a přiblížit tak práci institucí, které se pomocí handicapovaným zabývají. Také se zaměří na sociální služby v ČR obecně. Výzkumné metody budou dvě – zkoumání relevantních internetových zdrojů a dále také osobní návštěvy vybraných institucí, pozorování a rozhovory, pokud tyto budou zkoumajícímu umožněny. Předmětem zkoumání bude především fungování těchto institucí, financování, legislativa, spokojenost klientů a také pracovníků. Práce může dobře posloužit jako mapa institucí pro handicapované spoluobčany a to jak pro zájemce o tyto služby anebo pro veřejnost, která bude mít zájem dozvědět se o institucích bližší informace.

Klíčová slova: instituce pomáhající handicapovaným spoluobčanům, Chomutovsko, sociální služby v ČR, zákon o sociálních službách.

Abstrakt v anglickém jazyce

The diploma thesis deals with the institutions offering their services to handicapped citizens in Chomutov and surroundings. Its goal is to chart this area, specifically the towns Chomutov, Jirkov, Klášterec nad Ohří and Kadaň and explain the work of the institutions, which are working with the handicapped people. It will also deal with the social services in the Czech Republic in general. There will be two research methods in the diploma thesis – investigating of the relevant internet sources and also the personal visits of the chosen institutions, observations and conversations, if their realisation is possible. The investigation's object will primarily be the operation of these institutions, financing, legislation or clients' and employees' satisfaction and so on. The thesis can well serve as a map of the institutions for the handicapped citizens for those interested in these services as well as for the public who will be interested in getting to know more about these institutions.

Key words: institutions helping the handicapped citizens, the Chomutov area, social services in the Czech Republic, Social Service Law.

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovnických služeb.

Teoretická část	7
Úvod	7
1 Sociální služby v České republice	9
1.1 Druhy sociálních služeb	10
1.2 Vymezení sociálních služeb	11
1.3 Formy poskytované pomoci v sociálních službách	11
1.4 Zřizovatelé sociálních služeb	12
1.5 Financování sociálních služeb	14
2 Sociální služby pro staré lidi/ seniory	15
2.1 Domovy pro seniory	15
2.2 Pečovatelská služba	16
2.3 Domovy s pečovatelskou službou	16
2.4 Léčebny dlouhodobě nemocných.	16
2.5 Odlehčovací služby	16
3 Sociální služby pro lidi s postižením (handicapované)	17
3.1 Domovy pro osoby se zdravotním postižením	17
3.2 Domovy se zvláštním režimem	17
3.3 Centra denních služeb	18
3.4 Pečovatelská služba	18
3.5 Další služby pro handicapované	19
4 Zákon o sociálních službách	20
4.1 Dělení sociálních služeb	21
4.2 Formy poskytování sociálních služeb	21
4.3 Příspěvek na péči	24
4.4 Předpoklady pro výkon činností v sociálních službách	25
4.5 Spokojenost s novým systémem	26
Výzkumná část	27
5 Instituce a organizace zabývající se pomocí tělesně handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku	27
Cíl práce	27
Charakteristika vzorku	27
Charakteristika použitých metod	28
6 Sociální služby Chomutov	30
6.1 Centrum pro osoby se zdravotním postižením Písečná	30
6.1.1 Denní stacionář	31
6.1.2 Denní stacionář pro osoby se zdravotním postižením	31
6.1.3 Domov pro osoby se zdravotním postižením	32
7 Asociace Pro HANDICAP Chomutov	33
8 Centrum pomoci pro zdravotně postižené a seniory, o.p.s.	35
9 Městský ústav sociálních služeb Jirkov	37
9.1 Domov pro osoby se zdravotním postižením	38
9.2 Odlehčovací služba	40
9.3 Terénní služby	41
9.3.1 Osobní asistenční služba	41
9.3.2 Terénní pečovatelská služba	41
10 Důstojný život – Centrum pomoci pro zdravotně postižené o.p.s. Jirkov	43
11 Městská správa sociálních služeb Kadaň	44
11.1 Pečovatelská služba Kadaň	44
11.2 Denní stacionář Kadaň	45

12 Domov pro osoby se zdravotním postižením Kadaň	47
13 Agentura Radost – pomoc potřebným Kadaň	49
14 Městský ústav sociálních služeb Klášterec nad Ohří	51
14.1 Denní stacionář Klášterec nad Ohří	51
14.2 Pečovatelská služba Klášterec nad Ohří	52
14.3 Odlehčovací služby Klášterec nad Ohří	53
15 Popisy institucí pomáhajících handicapovaným na základě uskutečněných rozhovorů, pozorování a studia výročních zpráv	55
15.1 Obsahové zaměření zařízení	56
15.1.1 Založení zařízení a počet budov	56
15.1.2 Financování a sponzoři	56
15.1.3 Granty z Evropské unie	57
15.1.4 Reklama v médiích, novinách a časopisech	57
15.1.5 Nabídka služeb pro handicapované klienty	57
15.1.6 Bližší informace o nabízených službách	58
15.1.7 Metody, které zařízení používají	59
15.1.8 Vybavení zařízení pro handicapované klienty	59
15.1.9 Bezbariérovost zařízení	60
15.1.10 Organizace, se kterými zařízení spolupracují	60
15.1.11 Dobrovolnická činnost	61
15.1.12 Sociální služby poskytované zdarma	62
15.1.13 Spokojenost s chodem zařízení	63
15.1.14 Plánovaná rozšíření zařízení	63
15.1.15 Vylepšení zařízení při neomezených možnostech	64
15.1.16 Problémy zařízení	64
15.2 Pracovníci zařízení	64
15.2.1 Počty pracovníků, jejich profese a fluktuace	64
15.2.2 Povinnosti pracovníků zařízení	65
15.2.3 Požadavky na sociálního pracovníka	65
15.2.4 Další vzdělávání pracovníků	67
15.2.5 Náplň práce sociálního pracovníka	67
15.2.6 „Ideální“ sociální pracovník	68
15.3 Klienti zařízení	68
15.3.1 Kritéria rozdělování klientů	68
15.3.2 Soběstační klienti (bez handicapu)	69
15.3.3 Finance klientů	69
15.3.4 Akce organizované pro klienty	69
15.3.5 Spolupráce s rodinami	70
15.3.6 Spokojenost klientů se službami	71
15.3.7 Co potřebují handicapovaní klienti nejvíce	71
15.3.8 Zajímavosti	72
15.3.9 Co na Chomutovsku pro handicapované chybí	73
16 Společné a odlišné rysy jednotlivých zařízení	74
16.1 Společné rysy zařízení	74
16.2 Odlišné rysy zařízení	76
Diskuze	78
Závěr	79
Seznam použitých zdrojů	80

TEORETICKÁ ČÁST

ÚVOD

Hlavním tématem diplomové práce jsou sociální služby, které jsou poskytovány handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku. Konkrétně ve vybraných městech Jirkov, Chomutov, Klášterec nad Ohří a Kadaň.

Nejprve se budeme zabývat sociálními službami v České republice obecně. Pokusíme se vám přiblížit fungování sociálních služeb pro výše vybranou skupinu obyvatel. Mezi objekty našeho zájmu budou patřit například druhy sociálních služeb, jejich vymezení a formy, zřizovatelé, financování, sociální služby pro seniory a handicapované. Přiblížíme si také zákon o sociálních službách, který je pro sociální práci velmi důležitý.

Ve výzkumné části se zaměříme na popis samotných institucí, které nabízejí služby handicapovaným spoluobčanům ve výše zmiňované oblasti. U každé instituce se podíváme na její fungování a na to, co vše může svým klientům či případným zájemcům o službu nabídnout. Popisy institucí budou realizovány na základě zkoumání internetových stránek. V dnešní době plné technických inovací a neustálého zlepšování technologií by tyto instituce neměly na internetu chybět. Proto jsme se rozhodli přiblížit informace, jež jsou na internetu k dispozici. Nezapomínáme ani na hodnocení těchto internetových stránek.

V další části výzkumu se pak zaměříme na námi vybrané instituce, v nichž bude probíhat naše pozorování a rozhovory s pracovníky a vedoucími oddělení. Získané informace následně rozčleníme do jednotlivých kategorií, podle kterých budeme vybrané instituce porovnávat.

Naším hlavním záměrem bylo seznámit čtenáře s nabídkou služeb pro handicapované spoluobčany v určité lokalitě České republiky. Doufáme, že práce by mohla posloužit jako jakási příručka, ať už pro uživatele sociálních služeb či zájemci o ně.

Pro tuto práci jsme si stanovili několik cílů. Jedním z nich bylo zjištění, jaké instituce se na Chomutovsku pro handicapované nacházejí. Dále jsme se chtěli zaměřit na druhy služeb, nabízených těmito institucemi, jejich kvalitu a rozmanitost.

Hlavním cílem ve výzkumné části bylo porovnání vybraných institucí nabízejících své služby a pomoc handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku. Pro toto porovnání jsme si stanovili několik kritérií, podle nichž jsme informace potřebné pro výzkum zjišťovali.

Zaměřili jsme se především na klienty, zaměstnance a na samotné organizace. Zjišťovali jsme nejen nabídku a kvalitu služeb, spokojenost klientů a zaměstnanců, ale i celkový chod jednotlivých institucí.

1 Sociální služby v České republice

V této kapitole bychom vám rádi přiblížili fungování sociálních služeb, které jsou v České republice k dispozici. Zaměřili jsme se na jejich všeobecný popis a základní rysy pro lepší představu čtenáře.

Abychom lépe pochopili fungování sociálních služeb, musíme si nejprve přiblížit, co to takové služby vlastně jsou. Už ze samotného názvu vyplývá, že to jsou služby, jež mají co dočinění se sociální oblastí. Za tím se skrývá služba pro občany a veřejnost.

Pro lepší představu si zde můžeme uvést účel a definice sociálních služeb tak, jak je definuje Oldřich Matoušek a kol. ve své knize *Sociální služby*. Matoušek vidí sociální služby jako oblast, která se částečně překrývá s mnohem větší a obsáhlejší kategorií, kterou nazývá služby veřejné. V knize *Sociální služby* od Matouška a kol. (2007, str. 9) je v souvislosti s veřejnými a sociálními službami uvedeno následující: „*Veřejné služby jsou služby poskytované v zájmu veřejnosti. Na rozdíl od služeb komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobněji definovány legislativou než jiné služby a díky tomu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Sociální služba však může být poskytována i jako služba komerční, a to na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem.*“

Jsou tu tedy patrné jak společné tak i rozdílné znaky mezi službami veřejnými a sociálními.

Můžeme najít několik rysů, jež jsou charakteristické pro tak rozsáhlý pojem, jakým jsou sociální služby. Matoušek (2003, str. 214) má ve svém *Slovníku sociální práce* pod pojmem sociální služby uvedeno: „*Všechny služby, krátko i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti. Služby se v ČR rozdělují na ty, které jsou poskytovány klientům, tedy klientské a administrativní.*“

Tyto služby byly vytvořené proto, aby sloužily lidem, kteří potřebují jejich **podporu a pomoc**. Můžeme sem zařadit například občany, kteří jsou **společensky znevýhodnění** nebo mají problémy se znovu začleněním do společnosti. Tito lidé často nemají potřebné finanční prostředky k tomu, aby se o sebe dokázali postarat, a jsou tak odkázáni na pomoc druhých osob. Mohou být také nositeli nejrůznějších rizik a nemocí, jimiž by mohli své spoluobčany ohrožovat. To je další důvod, proč je před nimi potřeba společnost chránit.

Do typologie sociálních služeb však nepatří jen péče o výše zmíněnou skupinu obyvatelstva. Patří sem rovněž široká škála dalších obyvatel majících nejrůznější problémy a starosti a potřebují pomoc v oblastech, v nichž si buď neví rady anebo už nejsou schopni si pomoci sami. Škála poskytování sociálních služeb je velice pestrá a vždy se na ní podílí více lidí. Nejčastěji to mohou být sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotní personál jako jsou zdravotní sestry a lékaři, psychologové, pedagogové, psychiatři a v neposlední řadě také dobrovolníci. Všichni tito pracovníci se snaží svou soustavnou prací pomáhat a podporovat lidi, kteří jejich služby, podporu a pomoc nezbytně potřebují. Můžeme tedy říci, že sociální služby a pracovníci v nich, se snaží lidem pomáhat a zlepšovat tak kvalitu jejich života.

Velký důraz je kladen na spolupráci s rodinou či skupinou, v níž se jedinec nachází. Tato spolupráce je velice důležitá nejen pro klienta samotného, ale i pro rodinu a samotnou instituci poskytující sociální služby. V této sekci jsme si popsali sociální služby obecně. Podrobněji se jim budeme věnovat v sekci zabývající se zákonem o sociálních službách.

Je také potřeba zdůraznit, pro jaké typy lidí vlastně v České republice sociální služby jsou. Matoušek a kol. (2007, str. 79-105) rozdělují podle cílových skupin následovně:

1.1 Druhy sociálních služeb

- Služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovectví;
- Služby pro děti a rodiny;
- Služby pro rizikové děti a mládež;
- Služby pro staré lidi;
- Služby pro etnické menšiny;
- Služby pro uprchlíky;
- Služby pro lidi s postižením;
- Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními onemocněními;
- Služby pro nemocné;
- Služby pro lidi se závislostmi;
- Služby související s výkonem spravedlnosti;
- Služby pro občany (například základní sociální poradenství poskytováno občanskými poradnami).

Pro účely naší práce se blíže zaměříme na služby pro staré lidi neboli seniory a služby pro lidi s postižením. Této problematice se budeme podrobněji věnovat až po kompletní obecné charakteristice sociálních služeb.

Je také důležité, abychom tu popsali, jaké druhy služeb vůbec mohou klienti využívat. Jedná se o služby **pobytové, ambulantní a terénní**.

Samotné názvy již velmi napovídají povahu nabízených služeb. Přesto však bude lepší, když si je ještě blíže popíšeme:

Pobytové služby jsou takové služby, které svým klientům nabízejí ubytování v některém zařízení provozujícím sociální péči;

Ambulantní služby jsou typ služeb, kdy klient dochází anebo je nějakým způsobem dovezen či doprovázen do některého zařízení provozujícího sociální služby. Klient v tomto zařízení dlouhodobě nepobývá;

Terénní služby jsou klientovi nabízeny a poskytovány v jeho přirozeném prostředí, nejčastěji tedy v jeho domově.

1.2 Vymezení sociálních služeb

Sociální služby jsou rozděleny na mnoho druhů a jsou poskytovány pro všechny věkové kategorie. V souvislosti s tím je dobré si popsat obecné vymezení těchto služeb. Je to jakýsi výčet kritérií, která musí být splněna, aby sociální služba jakéhokoliv typu vůbec mohla být poskytována. Toto vymezení nám definuje Novosad (2003).

Důraz je kladen na **dostupnost péče** ať už místní, časovou či finanční. Dále sem patří **spravedlnost péče**, kdy ji dostane každý, kdo jí potřebuje. **Přístup ke klientovi** založený na respektování jeho možností, práv a potřeb je dalším důležitým kritériem. Také musí být definován **obsah a rozsah služeb**, tedy v čem služby spočívají a náhled z hlediska klienta, komunity či regionu. Velmi důležitým kritériem je **poskytovatel** sociálních služeb. V neposlední řadě nesmíme opomenout **racionální**. Ta nám ukazuje, jak efektivně poskytovatelé využívají finanční, materiální a také personální vstupy, které jsou do sociálních služeb vkládány.

1.3 Formy poskytované pomoci v sociálních službách

Sociální služby musí být uživatelům nabízeny a předkládány v určité formě. Tyto formy stanovuje zákon **č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**. Tomuto zákonu se blíže věnujeme v další kapitole. Nyní si zde popíšeme, co zákon říká o formách pomoci, jež sociální služby vykonávají. Těmi se ve své knize o poradenství zabývá Michalík (2008, str. 9):

- **dostupnost sociální služby** (typ pomoci, informace a také ekonomická stránka);
- **efektivita** (vyhovující potřebám člověka);
- **kvalita** (v rozsahu odpovídajícím možnostem společnosti);
- **bezpečnost** (neomezující práva a zájmy lidí);

- **hospodárnost** (pokrývající potřeby v maximální možné míře, a to jak z hlediska osobních, tak i veřejných výdajů).

1.4 Zřizovatelé sociálních služeb

Mezi zřizovatele sociálních služeb můžeme zařadit **obce, kraje, ministerstvo práce a sociálních věcí** (dále jen MPSV) a v neposlední řadě též nestátní neziskové organizace a fyzické osoby. Matoušek a kol. (2011, str. 12) se zmiňují o zřizování sociálních služeb ve spojitosti s obcemi: „*Obce mohou zřizovat v rámci své samostatné působnosti sociální služby buď jako vlastní organizační složky bez právní subjektivity, nebo jako příspěvkové organizace, které mají samostatnou právní subjektivitu.*“

Obce mohou zřizovat sociální služby dvojím způsobem. Výběr však závisí na určitých faktorech. První z nich je podle Matouška a kol. (2011) závislý na míře náročnosti vyvíjené na personál, prostory, v nichž bude sociální služba realizována, a také na techniku. Náročnost by ve výše uvedeném případě neměla být příliš vysoká. Pokud by však náročnost na výkon příslušné sociální služby byla vysoká, bylo by lepší zvolit poskytování sociální služby ve formě příspěvkové organizace.

U krajů je to s formou poskytování sociálních služeb totožné jako u obcí. Mohou je zřizovat jak ve formě organizačních složek, tak ve formě příspěvkových organizací. Je navíc zajímavé, že podle Matouška a kol. (2011) se kraje staly po roce 2002 zřizovateli většiny zařízení sociální péče, které do té doby spravovaly ještě tehdy funkční okresy. MPSV může stejně tak zřizovat zařízení, jež poskytují sociální péči. Podle Matouška a kol. (tamtéž) jsou to především specializované ústavy s celostátní působností.

Nejen obce, kraje a MPSV mohou zřizovat zařízení sociální péče. Tyto mohou zřizovat také už výše zmíněné nestátní neziskové organizace nebo fyzické osoby. Na internetových stránkách MPSV <http://www.mpsv.cz/cs/9#sspd> je uvedeno, že „*v oblasti podpory neziskového sektoru ministerstvo realizuje dotační řízení, jehož cílem je přispívat na provoz a rozvoj sociálních služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi.*“ Je tudíž velice potěšující vidět snahu ministerstva o shánění příspěvků pro tyto nestátní neziskové organizace.

Matoušek a kol. (2011, str. 12) uvádí v souvislosti s nestátními neziskovými organizacemi tuto informaci: „*Díky dalšímu vývoji legislativy ve druhé polovině devadesátých let je v současné době možné zakládat poskytovatele sociálních služeb v následujících právních formách: občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby. Dalším zvláštním druhem neziskového nestátního sektoru jsou*

nadace.“ Nadace mají ale jedno specifikum. To spočívá v tom, že mohou na činnost, kterou provozují poskytovatelé sociálních služeb, pouze finančně přispívat a nemohou tedy služby samy zřizovat.

Na již výše zmíněných stránkách MPSV je nadto uveden fakt, že vstupem České republiky do Evropské unie se nám otevřely možnosti čerpání peněz pro sociální služby z evropských fondů. *„V sociální oblasti mají samospráva (obce, kraje), nestátní neziskové organizace a další organizace možnost čerpat finanční prostředky na:*

- vzdělávání svých zaměstnanců s cílem posílit jejich schopnosti a dovednosti při poskytování sociálních služeb;*
- podporu a pomoc skupinám ohroženým sociálním vyloučením – jedná se například o příslušníky romské komunity, oběti trestné činnosti, osoby komerčně zneužívané, osoby bez přístřeší apod.“*

Pokud se někdo rozhodne pro poskytování sociálních služeb, je jasné, že mu z toho plynou jak **práva i povinnosti**. Co se týče povinností, mezi ty nejzákladnější bychom mohli samozřejmě zařadit ochranu lidských práv a s nimi spojených oprávněných zájmů jednotlivých uživatelů sociálních služeb. Naprosto stěžejní je v tomto případě skutečnost, jak bude poskytovatel tyto podmínky dodržovat a jestli je schopen zajistit důvěryhodné prokázání plnění práv svých klientů.

Čámský a kol. (2011, str. 36) ve své knize *Sociální služby v ČR v teorii a praxi* uvádí zásady týkající se povinností poskytovatelů sociálních služeb. Ty jsou rozděleny do sedmi bodů podle § 88 a 89 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách následovně:

„1.) Informace o srozumitelnosti (o službě, o povinnostech uživatelů i poskytovatelů, o vnitřních pravidlech, o individuálním plánování, o smlouvě a poskytnutí sociální služby atd.).

2.) Dodržování lidských a občanských práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb a zamezení střetu zájmů.

3.) Písemná vnitřní pravidla (poskytovatele zajišťující řádné poskytování služby a respekt k právům uživatelů).

4.) Individuální plánování průběhu služby.

5.) Evidence žadatelů odmítnutých poskytovatelem (z důvodu nedostatečné kapacity zařízení).

6.) Smlouva o poskytnutí sociální služby.

7.) Zvláštní ohled na specifické potřeby uživatelů nejvíce ohrožených sociálním vyloučením.“

Je patrné, že pro správné a etické poskytování sociálních služeb je třeba dodržovat celou řadu nařízení, opatření, zákonů, vyhlášek a navíc taktní, mírumilovné a přívětivé zacházení vůči všem uživatelům sociálních služeb.

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb uvádí také Michalík (2007, str. 43), jenž doplňuje, že by zájemce o službu měl být **informován o všech povinnostech**, které mu uzavřením smlouvy s poskytovatelem sociálních služeb vyvstávají. Toto informování by mělo být srozumitelné a jasné, aby ho každý zájemce pochopil a porozuměl mu. Michalík (tamtéž) dále klade důraz na **vytvoření pravidel pro podávání a vyřizování stížností**, rovněž srozumitelným způsobem pro všechny zájemce. Samozřejmostí pro všechny poskytovatele je i **dodržování standardů kvality sociálních služeb**.

1.5 Financování sociálních služeb

Nedílnou součástí poskytování sociálních služeb je jejich **financování**. Bohužel zde musíme konstatovat, že mnohdy není příliš šťastné. Jak píše Průša (2003, str. 42): *„Stávající systém financování sociálních služeb je velmi limitujícím prvkem dalšího rozvoje tohoto systému sociální ochrany obyvatelstva. V důsledku toho je možné ho označit za systém, který v sobě obsahuje výrazné prvky centrálního administrativně direktivního charakteru zařízení, které výrazně brání rozvoji této sféry a potlačují iniciativu především obcí a nestátních neziskových organizací.“*

Je třeba zmínit, že tento pohled není příliš pozitivní. Důležité ale je, aby se poskytovatelé jak sociálních služeb, tak i finančních prostředků na jejich působení snažili najít co nejlepší řešení této situace. V době nejrůznějších ekonomických problémů a finančních krizí to však zdaleka není jednoduché. Uvedme si tu alespoň, kdo všechno vlastně může zařízení sociálních služeb financovat. Průša (2003, str. 43) uvádí tři typy finančních příspěvků:

- **finance ze státního rozpočtu** ve formě státní dotace na lůžko a ve formě dotací pro nestátní neziskové organizace;
- **finance od uživatelů** jednotlivých sociálních služeb;
- **finanční prostředky z rozpočtů zřizovatelů** jednotlivých zařízení.

Toto členění ještě doplňuje Michalík (2008, str. 23) o další dvě položky:

- **úhrada ze zdravotních pojišťoven** – za služby zdravotní péče;
- **ostatní příjmy** – dary a vlastní činnost.

Dárci mohou samozřejmě darovat jednak finanční příspěvky, jednak i nejrozumnější dary. Tyto jsou také velice potřebné. Dárci mohou být jednotlivci anebo celé společnosti či firmy.

Poté, co jsme si popsali uživatele, formy poskytované pomoci, poskytovatele a financování sociálních služeb, se můžeme blíže věnovat námi vybraným kategoriím. Tyto kategorie jsou sociální služby pro staré lidi neboli seniory a sociální služby pro lidi s postižením. Každou kategorii si v následující sekci více přiblížíme a popíšeme.

2 Sociální služby pro staré lidi (seniory)

Pod pojmem sociální služby pro seniory si každý z nás představí klasický domov důchodců. Pojďme si přiblížit všechna zařízení, jež poskytují své služby seniorům a snaží se tím zlepšit kvalitu jejich života anebo alespoň zpříjemnit poslední chvíli, které jsou nuceni v takovýchto zařízeních strávit.

O této problematice se blíže zmiňuje Matoušek a kol. (2007, str. 89). Ten popisuje, že do roku 2006 byly v České republice následující typy pobytových služeb:

- **domovy důchodců, domovy s pečovatelskou službou a domovy-penziony pro důchodce.**

2.1 Domovy pro seniory

Všechny tyto typy pobytových služeb byly vlivem změn legislativy transformovány na už zmíněné **domovy pro seniory**. Můžeme však předpokládat, že změna názvu a charakteru zařízení nemusela nutně znamenat celkovou přeměnu filozofie těchto zařízení. Lze tudíž usuzovat, že si zařízení udržela po nějakou dobu charakter, jenž měla před platností nového zákona.

Pro definici domovů pro seniory nám přišly nejvhodnější internetové stránky MPSV: „*Domovy pro seniory poskytují dlouhodobé pobytové služby seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.*“

2.2 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je další typ pomoci pro seniory. Tato služba spočívá v tom, že sociální pracovník poskytuje úkony nezbytné k běžnému chodu lidského života v domácím prostředí klienta. Jedná se například o dovoz jídla, úklid, nákup či pomoc při hygienických úkonech. Velice podobnou službou jako pečovatelská je služba **osobní asistence**.

Jak píše Matoušek a kol. (2007, str. 92), osobní asistence poskytuje zhruba stejnou pomoc jako pečovatelská služba. Je to ale s tím rozdílem, že osobní asistent rovněž doprovází také klienta na úřady a vyřizuje s ním agendu týkající se uplatňování jeho základních práv a svobod a pomáhá mu v této oblasti.

2.3 Domovy s pečovatelskou službou

Jak nám napovídá samotný název, klient zde dostane svůj byt, ve kterém žije, a společně s ním mu jsou poskytovány základní služby, které potřebuje. Mohou to být například služby týkající se nákupu potravin, vedení domácnosti, pomoc při vyřizování záležitostí na úřadech a při uplatňování svých práv a oprávněných zájmů. Patří sem i pomoc s osobní hygienou a s nejrůznějšími službami týkající se zdravotní péče.

2.4 Léčebny dlouhodobě nemocných

Matoušek a kol. (2007, str. 90) definuje léčebny dlouhodobě nemocných jako: *„Specializovaná zdravotnická zařízení poskytující péči dlouhodobě nemocným jsou místy, kde jsou díky nedostatečné kapacitě návazných ústavních služeb dlouhodobě hospitalizováni pacienti, u nichž sociální problematika může převažovat nad zdravotní.“* Tady však nastává problém, že personál nemocnic není speciálně školen v sociální sféře a tato zdravotnická zařízení nejsou profilována na sociální pomoc.

2.5 Odlehčovací služby

Další velmi důležitou složkou spadající do péče o seniory jsou odlehčovací služby. Opět sáhneme po trefném popisu internetových stránek MPSV: *„Jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, o které jinak pečuje osoba blízká v domácnosti; cílem služby je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. Služba obsahuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*

terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.“

Jedná se o služby, které vlastně odlehčují pečující osobě. Tím jí dopřejí odpočinek a odreagování se, což je při této práci nezbytné.

3 Sociální služby pro lidi s postižením (handicapované)

Pro další skupinu lidí, kteří trpí nějakým druhem postižením je v českých sociálních službách připraveno též několik zařízení a možností. Od roku 2006, kdy vstoupil v platnost obnovený zákon o sociálních službách, se v České republice rozdělily sociální služby pro handicapované na dva druhy Matoušek a kol. (2007, str. 96):

3.1 Domovy pro osoby se zdravotním postižením.

Definice těchto domovů je výstižně popsána na stránkách MPSV: *„Poskytují dlouhodobé pobytové služby osobám se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy, ubytování, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů.*“

3.2 Domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a denní či týdenní stacionáře

Tyto domovy slouží pro osoby chronicky duševně nemocné, závislé na návykových látkách nebo osoby s demencí. U těchto osob je zvýšené riziko útěku a proto musí mít domov, v němž jsou ubytováni zvláštní režim.

Lidé s postižením mají rovněž možnost využít takzvané **chráněné bydlení**, které je většinou zřizováno mimo ústavní prostředí. Matoušek a kol. (2007, str. 97) ho definují takto: *„Jde o pobytovou službu podle potřeby zajišťující vedle ubytování i stravování, pomoc v domácnosti a podporu v dalších činnostech uživatele včetně kontaktu se společenským prostředím. Na ústavech nezávislé služby chráněného bydlení zavádějí u nás nestátní organizace.*“ Na tomto místě je určitě třeba určitě podotknout, že nestátní neziskové organizace prokazují postiženým v tomto směru nesmírnou službu. Díky chráněnému bydlení se mohou cítit nesvázaní a samostatní. Pro lidi s handicapem je tento pocit bezpochyby velice důležitý.

Další nabízenou službou pro handicapované jsou **denní** či **týdenní stacionáře**. Na internetových stránkách MPSV jsou výstižné definice obou typů těchto zařízení. Denní stacionáře definuje takto: *„poskytují ambulantní služby ve specializovaném zařízení seniorům, osobám se zdravotním postižením a osobám ohroženým užíváním návykových látek, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.“* Týdenní stacionáře jsou určeny pro stejnou skupinu obyvatel. Jediný rozdíl je v tom, že poskytují služby pobytové, takže klienti mohou ve stacionářích pobývat vždy po dobu jednoho týdne. Definice obou typů těchto zařízení je pak podle MPSV následující: *„Služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení a výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.“*

3.3 Centra denních služeb

Centra denních služeb jsou dalším typem zařízení poskytujících své služby handicapovaným či sociálně znevýhodněným spoluobčanům. Jak je patrné ze samotného názvu, jsou to služby, které jejich uživatelé běžně potřebují v průběhu dne. Z internetových stránek MPSV jsme se dozvěděli, že tyto služby jsou ambulantní a jejich cílem je zvyšovat soběstačnost a samostatnost osob s handicapem, ale i seniorů, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci. Nabízené služby se týkají například stravování nebo úkonů osobní hygieny. Také sem patří výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Sociální pracovníci dbají také na to, aby lidé měli kontakt s okolním prostředím a aby bylo dohlíženo na jejich oprávněné zájmy a dodržování práv. Za tuto službu klient musí samozřejmě zaplatit příslušnou finanční částku.

3.4 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba patří mezi další služby poskytované handicapovaným. O té už byla řeč, ale nyní si ukážeme její přesnou definici, tak jak ji vidí MPSV. Ta zní: *„Poskytuje se dětem, osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v přirozeném prostředí i ve specializovaných zařízeních. Služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy, pomoc v domácnosti, zprostředkování kontaktu se*

společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.“

Za zmínku též stojí, že služba je bezplatně poskytována rodinám, které mají současně tři a více dětí. Zdarma je také poskytována účastníkům odboje nebo jejich pozůstalým manželkám a manželům, jimž je více než 70 let.

3.5 Další služby pro handicapované

Do této kategorie samozřejmě patří **odlehčovací služby**, jejichž definici jsme si už ukázali v souvislosti se službami pro seniory. Můžeme sem zařadit i již zmiňovanou službu **osobní asistence**. Klient s postižením má svého osobního asistenta, který mu obstarává veškerou agendu, kterou by jinak zvládl sám, kdyby nebyl limitován zdravotním postižením.

Zajímavou službou pro osoby s postižením jsou **sociálně aktivizační služby**. Matoušek a kol. (2007, str. 98) je popisují následovně: *„Tato služba spočívá v tom, že asistent spolu s uživatelem dochází na pracoviště, které není vybudováno speciálně pro potřeby lidí s postižením. Asistent zajistí uživateli vhodné pracovní podmínky a přiměřené vedení. Po nástupu pomáhá uživateli s pracovní činností, později pak jen s řešením náročných situací.“*

Nesmíme tu opomenout ani **průvodcovské, předčitatelské a tlumočnické služby**. Ty jsou podle MPSV určeny především osobám se zdravotním postižením a seniorům, kteří mají snížené orientační a komunikační schopnosti. Tyto služby pomáhají klientům, aby mohli zůstat v kontaktu se společenským prostředím, a stejně tak zajišťují uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů.

Podporované bydlení je podle Matouška a kol. (2007) služba pro osoby se zdravotním postižením, která je poskytována přímo v jejich domácnosti. Je zde opět o pomoc s úkony, jež jsou potřeba v běžném denním životě, a o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím včetně aktivizačních činností.

Svépomocné skupiny se podle Matouška a kol. (2007, str. 99) svým charakterem snaží pomoci lidem s postižením v překonávání negativních následků těchto postižení ať už v oblasti sociální nebo psychické. Mohou jim také pomoci v případě, že mají nějaký problém v souvislosti s jednáním na úradech či při prosazování svých práv.

Sociálně terapeutické dílny, o nichž se zmiňuje Matoušek a kol. (2007), je nový název pro dřívější **chráněné dílny**. Ty přejmenoval zákon o sociálních službách z roku 2006. Tyto dílny jsou pro lidi se zdravotním postižením, kterým se nepodařilo najít práci.

Hlavním cílem je, aby tito lidé měli podporu v oblasti pracovních návyků a v rozvíjení pracovních dovedností.

V této kapitole jsme si vyjmenovali základní druhy sociálních služeb, jež jsou v České republice k dispozici pro seniory a občany se zdravotním postižením neboli handicapem. Je velmi důležité, aby tyto služby byly poskytovány, protože v cílových skupinách je velké množství lidí, které tyto služby potřebují.

Nedílnou součástí sociálních služeb jsou **dobrovolníci**. Dobrovolnictvím v sociálních službách se zabývá zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Z tohoto zákona jsme se na internetových stránkách

<http://www.dobrovolnik.cz/mporadna/zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe/> dozvěděli, že „Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje například:

a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům v jejich volném čase.“

Dobrovolnictví je nesmírně záslužná a obdivuhodná činnost. Lidé, kteří nezištně pomáhají potřebným, si jistě zaslouží obdiv. Dobrovolníci jsou každopádně potřebnou skupinou lidí, kteří se svou prací snaží zlepšovat kvalitu života potřebných.

4 Zákon o sociálních službách

V rámci naší práce pohybujeme v oblasti sociálních služeb, a je tedy nezbytné, abychom se seznámili s legislativou, jež se těchto služeb týká. Nejprve bychom vám rádi přiblížili zákon, který se dá považovat za jeden z nejdůležitějších v této oblasti. Tím je zákon č. **108/2006 Sb., o sociálních službách**. MPSV má na svých stránkách znění tohoto zákona. Jeho úvodní odstavec říká, že: „*Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.*“

My se vám pokusíme tento zákon ještě více přiblížit. Zákon přinesl do sociálních služeb mnoho změn. Dříve se na lidi, kteří potřebovali sociální péči, nahlíželo jako na osoby, jež se mohou „šoupnout“ do ústavu a vše bude v pořádku a pod důsledným vedením. Dnes se však klade mnohem větší důraz na to, aby mezi poskytovateli a klienty sociálních služeb byl vztah partnerský, rovnoprávný a založený především na

dobrovolnosti. Velký důraz je kladen na spolupráci rodinných příslušníků a blízkých osob spolu s klienty a poskytovateli sociálních služeb. Je nutno zdůraznit, že zájemce si službu vybírá dobrovolně, a neměl by tudíž být do něčeho nucen.

Pro nás tolik důležitým zákonem se zabývá také Michalík (2007, str. 15). Ten k němu uvádí následující: „*Zákon stanoví podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci zejména prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči.*“ Pokud se člověk ocitne v těžké životní situaci, měl by najít pomoc a podporu právě v široké škále nabízených sociálních služeb.

Nepříznivou sociální situaci pak definuje Michalík (2007, str. 16) jako: „*Oslabení nebo ztráta schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.*“

4.1 Dělení sociálních služeb

Sociální služby se dělí, podle § 32 na následující:

- **sociální poradenství** (základní a odborné);
- **služby sociální péče** (znění zákona §38: „*napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.*“);
- **služby sociální prevence** (znění zákona § 53: „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestní účinností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“).

4.2 Formy poskytování sociálních služeb

Co se týče forem, ve kterých se sociální služby poskytují, zákon definuje v § 33 a jsou to formy:

- **pobytové** (ubytování v zařízeních sociálních služeb);
- **ambulantní** (osoba dochází či je doprovázena do zařízení sociálních služeb);
- **terénní** (jsou osobně poskytovány v přirozeném prostředí).

Velmi důležitou přílohou vyhlášky k zákonu o sociálních službách jsou standardy kvality sociálních služeb. Kladou důraz na respektování práv uživatelů a jejich lidské

důstojnosti. Matoušek (2003, str. 225) je uvádí jako: „*Soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. V ideálním případě se procesu jejich vytváření účastní poskytovatelé služeb, nezávislí experti a uživatelé služeb.*“ **Standardy kvality sociálních služeb**, zmiňované rovněž Čámským a kol. (2011, str. 73-219), si zde pro představu vypíšeme:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb;
- ochrana práv osob;
- jednání se zájemcem o sociální službu;
- smlouva o poskytování sociální služby;
- Individuální plánování sociální služby;
- dokumentace o poskytování sociální služby;
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby;
- návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje;
- lidské zdroje a vzdělávání pracovníků v sociální sféře;
- místní a časová dostupnost poskytované sociální služby;
- informovanost o poskytované sociální službě;
- prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb;
- nouzové a havarijní situace;
- zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Tyto standardy jsou závazné pro všechna zařízení poskytující sociální služby a měly by být náležitě dodržovány. Jejich dodržování se musí podle zákona také kontrolovat. Kontroly zpravidla provádí vedoucí pracovníci jednotlivých zařízení a souhrnně se jimi zabývá manažer/ka kvality sociálních služeb. Tato osoba má na starosti kontrolu toho, zdali jsou standardy kvality sociálních služeb skutečně naplňovány.

Ke kontrole standardů kvality sociálních služeb se vyjadřuje Matoušek (2003, str. 225) následovně: „*Splnění obecného kritéria je prověřováno souborem rozpoznávacích znaků, které kromě formálních náležitostí zahrnují výsledky strukturovaných rozhovorů s klienty, s personálem a také výsledky přímého pozorování. Kritéria je možné dělit na personální, provozní a procedurální.*“

Personálními kritérii je myšlena kvalifikace a odbornost zaměstnanců jejich praxe či poskytnutí podmínek pro tolik potřebnou supervizi.

Provozní kritéria spočívají především ve vybavení budovy a možnostech pro klienty (hygiena, stravování, ubytování apod.).

Kritéria procedurální se zakládají na příjmu klienta, vedení jeho spisové dokumentace, programy pro klienty nebo například formy následné péče.

Zákon o sociálních službách má též určité **zásady**, podle nichž by se měli poskytovatelé těchto služeb řídit. Zásady jsou definovány v § 2 příslušného zákona a rovněž v Čámském a kol. (2011, str. 17):

- bezplatné sociální poradenství pro každého;
- důraz na zachování lidské důstojnosti a respekt k právům a oprávněným zájmům klientů;
- individuální přístup ke každému klientovi a vedení klientů k samostatnosti;
- podpora v přirozeném sociálním prostředí;
- rovnoprávnost klientů a zaměstnanců a dobrovolnost všech služeb.

Z důvodu potřeby, aby naplnění cílů a záměrů zákona byly vytvořeny takzvané **nové instituty**, o kterých rovněž hovoří Čámský a kol. (tamtéž). Těmito nově vzniklými instituty jsou:

- příspěvek na péči;
- registrace poskytovatele sociálních služeb;
- fyzické osoby jako poskytovatelé sociálních služeb;
- smlouva o poskytování sociálních služeb;
- standardy kvality sociálních služeb a inspekce poskytování sociálních služeb.

Poskytované služby, které se v zákoně objevují, se dají rozdělit na činnosti **základní a fakultativní**. Základní činnosti můžeme nalézt v §35 odst. 1 zákona. Jsou tu vyjmenovány základní činnosti, jež je poskytovatel sociálních služeb vždy povinen uživateli poskytnout. Bezplatně má rovněž povinnost poskytnout základní sociální poradenství. Čámský a kol. (2011, str. 27) dodávají, že základní činnosti jsou poskytovány za úhradu kromě výjimek stanovených zákonem. Přednostně jsou hrazeny z příspěvku na péči, který uživatel pobírá.

Fakultativními činnostmi se zabývá §77 zákona o sociálních službách. Tyto činnosti však nejsou nijak blíže specifikovány. Blíže je však specifikují Čámský a kol. (2011, str. 27): „*Fakultativní činnosti nabízí poskytovatel se smyslem zvýšit životní standard uživatele nad rámec garantovaný zákonem. Jsou vždy za úhradu. Fakultativní služby (nadstandardní) nemohou být hrazeny z příspěvku na péči, ale výhradně z příjmů uživatele.*“

Je zřejmé, že zákon o sociálních službách obsahuje velice širokou škálu služeb. Matoušek a kol. (2007) vidí do budoucna možný problém ve faktu, že klienti nemají mimo příspěvku na péči zakotven v zákoně žádný jiný právní nárok. Tento nárok vznikne až tehdy, když se definují standardy kvality jednotlivých sociálních služeb.

Je tudíž patrné, že je zde dán velký prostor pro jednotlivá ujednání při sestavování smlouvy mezi klientem a poskytovatelem sociální služby. Zákon by ale i přes to měl určité, byť i obecné, nároky klientů sociálních služeb obsahovat.

4.3 Příspěvek na péči

Jedná se o jednu ze změn dosavadního způsobu poskytování sociálních služeb. To, co má měnit, je zejména postavení samotného uživatele sociální služby. Má za úkol posílit autonomii uživatele příslušné služby. Autorům příspěvku jde o to, aby se uživatel více zapojil do jemu poskytované služby.

Podstatou tohoto příspěvku je podle Michalíka (2008, str. 13): „*příspěť osobám, které jsou pro svou nepříznivou sociální situaci závislé na pomoci jiné osoby, na zajištění potřebné pomoci, zejména prostřednictvím služeb sociální péče.*“

Příspěvek vyplácí MPSV a je transformován ze dvou dříve vyplácených dávek, jež nahradil. Těmito dávkami podle Michalíka (tamtéž) jsou: **zvýšení důchodu pro bezmocnost** a **příspěvek při péči o osobu blízkou nebo jinou osobu**. Pro přiznání tohoto příspěvku musí žadatel splnit určité podmínky. Musí podstoupit **vyšetření u lékaře**, podrobit se **sociálnímu šetření** a dodržovat **ohlašovací povinnost**. Především musí žadatel příspěvek používat na to, aby si **zajistil potřebnou pomoc**.

Je také nutno dodat, že podle Michalíka (2008, str. 16) „*se osoba považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při určitém počtu úkonů péče o vlastní osobu a soběstačnost.*“ Znamená to, že osoba se o sebe v některých úkonech běžného života nedokáže postarat sama a potřebuje k tomu jinou osobu, která jí s tím pomůže.

Pro představu si uvedeme tabulku, která nám názorně ukáže stupně závislosti osob s nějakým typem postižení a také výši příspěvku, na který mají tyto osoby nárok. Tabulka je převzata z Michalíka (2008, str. 16).

Stupeň závislosti (číslo za lomítkem udává počet úkonů u osoby do 18 let věku)	Výše příspěvku pro osobu v Kč	
	do 18 let	zletilou
I (lehká závislost) – osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12/5 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti	3000	2000
II (středně těžká závislost) - osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18/10 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti	5000	4000
III (těžká závislost) - osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24/15 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti	9000	8000
IV (úplná závislost) - osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30/20 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti	11 000	11 000

Tabulka číslo 1: Stupně závislosti tělesně postižených

Z uvedené tabulky je patrné, že závislost osoby na jiné osobě se posuzuje ve čtyřech stupních. Zdravotní postižení je při posuzování závislosti stěžejní. Hodnotí se dopad tohoto postižení na schopnost osoby vykonávat a úspěšně zvládat jak péči o svou osobu tak také úkony soběstačnosti. Úkon se považuje za zvládnutý, jak uvádí Michalík (2008, str. 18) „*jestliže je osoba schopna samostatně, spolehlivě a opakovaně rozpoznat potřebu úkonu, úkon fyzicky provádět obvyklým způsobem a kontrolovat jeho správnost.*“ Znamená to, že osoba musí mít schopnost určité úkony bez problémů zvládat a neměla by s tím mít žádný problém. Pokud osoba úkony schopna zvládat není, je jasné, že potřebuje pomoc druhé osoby.

4.4 Předpoklady pro výkon činností v sociálních službách

Zákon tyto předpoklady podrobně vypisuje. Týkají se jich §109-111 a 115-117. Čámský a kol. (2011) se zmiňují o základních předpokladech, jimiž jsou trestní **bezúhonnost**, **způsobilost k právním úkonům** a v neposlední řadě **zdravotní a odborná způsobilost**.

Odborná způsobilost spočívá v požadavcích na vzdělání sociálního pracovníka a v účasti na nejrozličnějších akreditovaných kurzech, absolvování praxe a na dalším vzdělávání, které zákon sociálním pracovníkům ukládá v § 111.

4.5 Spokojenost s novým systémem

Jelikož se sociální služby novým zákonem transformovaly, je důležité znát názory uživatelů těchto služeb. Zajímalo nás, jak čeští uživatelé sociálních služeb na vzniklé změny nahlíží a jestli jsou s nimi spokojeni či nikoliv. Z výzkumu uvedeného v Michalíkovi a kol. (2008, str. 115-117), jenž byl mezi uživateli sociálních služeb proveden a týkal se především samotných služeb, financování a osobního názoru, vyplynulo následující:

- nový systém je uživateli hodnocen pozitivně;
- veřejná správa byla při přechodu na nové složky systému úspěšná;
- uživatelé také velice pozitivně hodnotí příspěvek na péči;
- uživatelů, kteří by byli především kritičtí, se moc nenašlo;
- péče v domácím a známém prostředí je uživateli stále hojně využívána;
- uživatelé jsou realističtí v požadované výši příspěvku na péči;
- doba péče, potřebná pro uživatele služeb je následující: I. Stupeň závislosti na pomoci: 195,5 hodiny, II. Stupeň: 305 hodin, III. Stupeň: 477 a u IV. stupně je to 552 hodin za měsíc;
- uživatelé jsou podle nich samých znalí a orientují se v novém prostředí;
- částky za služby se od roku 2006 zvýšily, jejich kvalita však většinou bohužel ne;
- uživatelé doufají, že stát v budoucnu svou podporu v této oblasti ještě rozšíří.

Z výše uvedeného vyplývá, že nový zákon o sociálních službách byl vesměs krok správným směrem a uživatelé těchto služeb jsou s ním celkem spokojeni. Nelze říci, že by zákon byl dokonalý. Je tu však vidět snaha o změnu a transformaci starého systému.

VÝZKUMNÁ ČÁST

5 Instituce a organizace zabývající se pomocí tělesně handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku

Ve výzkumné části naší práce se zaměříme přímo na instituce, jež se zabývají pomocí handicapovaným spoluobčanům v oblasti Chomutovska. Osud handicapovaných spoluobčanů nám, jako mnohým ostatním, není lhostejný a právě z tohoto důvodu jsme se rozhodli přiblížit veřejnosti fungování těchto institucí, podílejících se na tak záslužné a obdivuhodné činnosti jakou je právě péče o spoluobčany, kteří to nemají v životě jednoduché a jsou odkázáni na pomoc druhého člověka při každodenních úkonech lidského života.

Cíl práce

Pro tuto práci jsme si stanovili několik cílů, jak už bylo řečeno v úvodu. Pro přehlednost si je zopakujeme. Jedním z cílů bylo zjištění, jaké instituce se na Chomutovsku pro handicapované nacházejí. Dále jsme se chtěli zaměřit na druhy služeb nabízených těmito institucemi, jejich kvalitu a rozmanitost.

Hlavním cílem ve výzkumné části bylo porovnání vybraných institucí nabízejících své služby a pomoc handicapovaným spoluobčanům na Chomutovsku. Pro toto porovnání jsme si stanovili několik kritérií, podle kterých jsme informace potřebné pro výzkum zjišťovali. Zaměřili jsme se především na klienty, zaměstnance a na samotné organizace. Zjišťovali jsme nabídku a kvalitu služeb, spokojenost klientů a zaměstnanců a také celkový chod jednotlivých institucí.

Charakteristika vzorku

Do naší práce jsme zahrnuli následující města na Chomutovsku: Jirkov, Chomutov, Klášterec nad Ohří a Kadaň. Výběr měst byl záměrný na základě místa bydliště autora práce a následné analýzy přilehlých měst. Nejprve jsme však museli zjistit, zdali se taková zařízení v námi vybraných městech vůbec nacházejí. Zjištění bylo naštěstí pro nás úspěšné a mohli jsme tak pokračovat v dalším zkoumání.

V první části výzkumu jsme se pokusili vybrat všechna zařízení, poskytující všestrannou péči a pomoc handicapovaným spoluobčanům a uskutečňují tak velice

záslužnou činnost v otázce zlepšování jejich života. Instituce, na které jsme se zaměřili, se nachází v námi několikrát zmíněné oblasti Chomutovska.

Následně jsme si v rámci našeho výzkumu vybrali ta zařízení, která mají podobný charakter a nabízejí podobné služby. Vybrali jsme si vždy jedno zařízení z každého námi určeného města, jež se svými službami podobá ostatním. Zmiňovaná zařízení jsou následující:

1.) Městský ústav sociálních služeb v Jirkově

2.) Městský ústav sociálních služeb v Klášterci nad Ohří

3.) Sociální služby Chomutov, dříve Městský ústav sociálních služeb

4.) Domov pro osoby se zdravotním postižením Kadaň

Všechna výše zmíněná zařízení nabízejí služby pro handicapované spoluobčany a dávají nám prostor pro jejich vzájemné srovnání a posouzení kvality jejich služeb. Z tohoto důvodu jsme si vybrali právě tato čtyři zařízení sociálních služeb.

Charakteristika použitých metod

Pro účely našeho výzkumu byly použity tři metody. První z nich byla **analýza internetových stránek** jednotlivých námi vybraných zařízení poskytujících péči handicapovaným. Jsme přesvědčeni o tom, že v dnešní době plné technických vymožeností a pokroku je důležité, aby i tato zařízení měla na internetu své místo a dávala o sobě vědět všemi možnými prostředky, internet nevyjímaje.

To, jak se instituce na veřejnosti a na internetu prezentují, je nepochybně velice důležité pro představu zájemců, pracovníků ale i klientů zařízení. Proto bychom vám chtěli přiblížit, jaké informace poskytují instituce na Chomutovsku na internetu a co se zájemce o službu anebo zvědavý čtenář může dozvědět. Je třeba také dodat, že zkoumáním internetových zdrojů jsme se chtěli připravit na řízené rozhovory, jež jsme v rámci analýzy provedli. Internetové stránky jednotlivých zařízení nám také poskytly jasnější představu o tom, jak námi vybraná zařízení fungují, co nabízí za služby a pro jakou skupinu obyvatel jsou určeny.

Další použitou metodou byla **analýza výročních zpráv**, jež mají jednotlivá zařízení vyvěšené na internetu. Výroční zprávy poskytují mnoho zajímavých a užitečných informací o fungování těchto zařízení.

Třetí a neméně důležitou metodou, kterou jsme při našem zkoumání použili, byly **řízené rozhovory**. Otázky pro námi vybrané pracovníky jsme si předem připravili a

naformulovali tak, aby vyhovovaly našim požadavkům. Tyto rozhovory se nám podařilo uskutečnit s ředitelkami, sociálními pracovníci a také s manažerkami kvality sociálních služeb jednotlivých zařízení. Bližší informace o poskytnutých rozhovorech popisujeme ve druhé polovině našeho výzkumu. Musíme rovněž zdůraznit, že díky rozhovorům, které nám byly poskytnuty, jsme se dozvěděli spoustu zajímavých a užitečných informací. Tyto informace nám pomohly k tomu, abychom si udělali ještě lepší a ucelenější obrázek o kvalitě poskytovaných služeb, personálu, klientech a podobně. Bohužel se nám z časových důvodů našich a také vedoucích pracovníků kadaňského domova pro osoby se zdravotním postižením nepodařilo v tomto zařízení rozhovory uskutečnit. Proto informace o tomto zařízení přinášíme jen v sekci věnované výzkumu informací z internetových stránek. Z těchto stránek jsme získali alespoň základní informace, jež jsou potřeba ať už pro zájemce o služby anebo pro někoho, kdo se chce o tomto zařízení dozvědět více informací.

V další sekci se pokusíme přiblížit fungování jednotlivých námi vybraných institucí.

Na konci analýzy jednotlivých internetových stránek jsme navíc pro zajímavost připojili hodnocení těchto stránek a případné připomínky na zlepšení.

Při našem internetovém zkoumání jsme našli celkem devět zařízení, která splňují naše kritéria. Některá jsou vedena jako samostatné jednotky a jiná, jako například městské ústavy sociálních služeb, se sestávají z několika zařízení. Všechna zařízení mají na internetu k dispozici webovou stránku, na něž jsme se bez větších potíží dostali.

V následující sekci vám předkládáme výsledky našich šetření jednotlivých internetových stránek všech námi vybraných zařízení.

6 Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace (dříve Městský ústav sociálních služeb Chomutov, příspěvková organizace)

Adresa: Písečná 5176, 430 04 Chomutov

Jednou z organizací zabývajících se pomocí zdravotně postiženým spoluobčanům všech věkových kategorií v Chomutově jsou Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace. Tento ústav byl pro účely pomoci nejen handicapovaným lidem zřízen v roce 1993 a úspěšně funguje dodnes. Výše zmíněné zařízení vzniklo jako příspěvková organizace Statutárního města Chomutova. Jejím hlavním cílem je poskytovat sociální, výchovné, poradenské a zdravotní služby občanům, kteří tuto pomoc potřebují.

Na internetových stránkách <http://www.soschomutov.cz/> jsou uvedeny hlavní předměty činnosti tohoto zařízení. Tyto činnosti jsou následující:

- poskytování stravovacích a ubytovacích služeb, sociálních služeb a zdravotnické péče;
- poskytování ambulantních služeb pro zdravotně postižené občany;
- provozování pečovatelské služby v objektech organizace i v terénu;
- poskytování odborného sociálního poradenství;
- poskytování ubytovacích služeb pro osoby bez přístřeší;
- poskytování léčebně preventivní péče v nestátním zdravotnickém zařízení;
- poskytování rehabilitační a výchovné péče pro handicapované děti;
- zapůjčování kompenzačních, rehabilitačních a zdravotních pomůcek;
- zajišťování socializačně aktivizačních činností uživatelům pobytových, terénních i ambulantních služeb;
- zajišťování klubové činnosti pro seniory a zdravotně postižené;
- zajišťování dopravy uživatelů sociálních služeb organizace a dětí do školských zařízení;
- vydávání neperiodických publikací a zajišťování hostinské činnosti pro seniory.

V zařízení se též provádí doplňková činnost, která spočívá v pronájmu nebytových prostor a v poskytování vzdělávacích aktivit.

Služby tohoto zařízení jsou poskytovány různým věkovým kategoriím obyvatel. Patří mezi ně senioři od 60 let věku. Dále samozřejmě osoby s mentálním a jiným zdravotním postižením. Tyto osoby jsou přijímány od tří let věku.

6.1 Centrum pro osoby se zdravotním postižením Písečná (dále jen COZP Písečná)

6.1.1 Denní stacionář

Zařízení se zabývá poskytováním ambulantních služeb dětem ve věku od 1 do 5 let. Tyto děti mají sníženou soběstačnost kvůli zdravotnímu postižení a jsou tak odkázáni na pravidelnou pomoc jiné osoby. Denní stacionář může navštěvovat maximálně 15 dětí. V zařízení se praktikuje cvičení Vojtovou metodou, a to nejen pro klienty stacionáře, ale i pro zájemce z řad veřejnosti. Cvičení však lze realizovat pouze na základě doporučení lékaře – neurologa.

V budově denního stacionáře je pro klienty k dispozici několik rehabilitačních pomůcek a možností ke zlepšení jejich fyzické kondice. Můžeme uvést například vybavenou hernu s potřebnými pomůckami a náčiním, specializovanou počítačovou jednotku. Dále se tu nachází místnost, ve níž se provádí bazální stimulace a vodoléčba. Klienti mají k dispozici také tělocvičnu pro cvičení Vojtovou metodou a nesmíme zapomenout uvést možnost Canisterapie.

V areálu, kde se denní stacionář nachází, můžeme také najít velkou udržovanou zahradu, která je vybavená pro volnočasové aktivity dětí i dospělých, kteří navštěvují další zařízení v rámci městského ústavu sociálních služeb.

Zařízení pořádá pravidelné zájezdy a výlety či nejrůznější kulturní a sportovní akce. Doprava na takovéto akce je samozřejmě zajištěna vozidly, jež jsou přímo uzpůsobená pro přepravu handicapovaných klientů.

6.1.2 Denní stacionář pro osoby se zdravotním postižením

Pro toto zařízení se používá zkratka DSOZP Písečná. Zaměřuje se speciálně na poskytování ambulantních služeb osobám ve věku od 17 let. Tito lidé mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a jejich životní situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Pokud se zaměříme na kapacitu zařízení, je to deset míst. Denní stacionář pro osoby se zdravotním postižením může využívat stejné služby jako výše zmiňovaný denní stacionář, tj. vybavenou hernu, specializovanou počítačovou jednotku, místnost, ve níž se provádí bazální stimulace, vodoléčba nebo tělocvičnu pro cvičení Vojtovou metodou či canisterapie. Pro osoby se zdravotním postižením je zajištěna doprava pomocí vozidel, která jsou speciálně upravená přímo pro jejich potřeby.

6.1.3 Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen DOZP Písečná)

DOZP Písečná je zkratka používaná pro tento domov. Klientům jsou na tomto místě poskytovány pobytové služby.

Klienty tohoto pobytového zařízení se mohou stát děti od 3 let věku. Domov je určen, stejně tak jako ostatní zařízení v rámci městského ústavu sociálních služeb, pro osoby se zdravotním postižením a jsou tak v situaci, která vyžaduje pravidelnou pomoc druhé osoby.

K zajištění ošetrovatelské a pečovatelské služby rodinného typu je k dispozici kvalifikovaný personál z odborných profesí. Nechybí tu ani odborný lékař zajišťující odbornou lékařskou péči. DOZP Písečná spolupracuje se základní školou, která klientům v rámci jejich možností umožňuje dostatečnou péči, výchovu a vzdělávání. Pobytové služby domova pro osoby se zdravotním postižením může využívat 32 klientů. Podobně jako u předchozích dvou zařízení, je i pro klienty DOZP Písečná v případě potřeby zajištěna doprava speciálně upravenými vozidly.

Hodnocení internetových stránek

Internetové stránky se během našeho výzkumu změnily z www.meusscv.cz na www.soschomutov.cz. Od 1. 1. 2012 se název této instituce změnil ze stávajícího Městský ústav sociálních služeb Chomutov, příspěvková organizace na Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace.

Sociální služby Chomutov mají velmi přehledné internetové stránky. Modrou barvu, do které jsou stránky laděny, můžeme také ohodnotit pozitivně. Jednotlivé sekce jsou výstižně a logicky řazeny za sebou. Na stránkách se rovněž dozvíme kontakty na všechny pracovníky této instituce. Nechybí ani aktuální informace a základní údaje o organizaci společně s okénkem pro rychlé vyhledávání. Písmo je dostatečně velké, čitelné a přehledné. Na stránkách se navíc dá snadno orientovat. Internetové stránky Sociálních služeb Chomutov tedy hodnotíme pozitivně, protože jsou skutečně velmi dobře propracované a přehledné.

7 Asociace Pro HANDICAP Chomutov

Adresa: Husova 2616, Chomutov 430 03

Zkratka: OO SPMP (Okresní organizace pro podporu lidí s mentálním postižením)

Asociace Pro HANDICAP, která sídlí v Chomutově, vznikla tamtéž v roce 2006 jako další kolektivní člen OO SPMP. Do té doby nebyla v Chomutově žádná podobná instituce na pomoc handicapovaným dětem. Internetové stránky této asociace jsou následující: www.aphandicap.cz/wp.

Jedním z hlavních důvodů vzniku asociace byla vzrůstající potřeba chomutovských rodičů zlepšit dětem jejich životní situaci.

Výše zmíněná asociace vznikla za velkého přispění paní Dany Patočkové, která má handicapovanou dceru. Její příběh, jak se můžeme dočíst na internetových stránkách asociace, je více než zajímavý. Paní Dana dříve působila ve sdružení rodičů postižených dětí APROPO, jež se nachází v Jičíně. V roce 2006 se celá Danina rodina přestěhovala do Chomutova. Zde však paní Dana postrádala organizaci, která by pomohla její handicapované dceři a která pro ni byla v Jičíně velkou oporou. Proto vyvinula obrovské úsilí a v roce 2006 se jí podařilo založit v Chomutově asociaci

Pro HANDICAP, která sdružuje handicapované a jejich rodiny z Chomutovska a okolí. Rodiče těchto dětí tak dostali jedinečnou příležitost, aby se mohli ještě více podílet na zkvalitňování života svých dětí.

Cílem této asociace je, aby handicapované děti měly možnost žít důstojný a plnohodnotný život se všemi radostmi a starostmi. Sdružení rodičů se snaží zapojit své síly a docílit tak zkvalitnění služeb pro handicapované děti i dospělé. Zaměřují se na sociální zařízení, stacionáře či ústavy. Velký sen, jenž by asociace Pro HANDICAP ráda v budoucnu proměnila ve skutečnost, je vytvoření chráněné dílny, která na Chomutovsku v současné době bohužel chybí. V této dílně by mohly zdatnější děti pracovat poté, co by ukončily povinnou školní docházku. Byla by to vysněná dílna mnoha rodičů, kteří by si přáli, aby na Chomutovsku byla vybudována instituce navazující na základní školu. Byla by například v podobě kavárny, prádelny nebo keramické dílny. V souvislosti s cíly Pro HANDICAPu je na jejich internetových stránkách uvedeno následující: *„Dítě vždy může žít plnohodnotný, důstojný život, třebaže se bude lišit od života ostatních dětí. Lze jej učit jak žít. Pomalu, jinak, s námi a mezi námi – ne jinde.“*

Poslání asociace je především snaha o zlepšení a zpříjemnění života jak handicapovaných tak i jejich rodičů. Jedním z hlavních úkolů je také seznamování veřejnosti s povahou mentálního a tělesného postižení a jeho důsledcích pro rodinu.

Je velmi důležité, aby rodiče handicapovaných dětí věděli, že na pomoc svým dětem nejsou sami a že jsou tu i ostatní lidé, kteří se jim na jejich cestě snaží pomoci. Rodiče si díky této asociaci uvědomili, že pokud je lidí více, plní se sny a přání dětí mnohem lépe. To jim dodává sílu a potřebnou motivaci jít na své cestě dál.

Mezi základní aktivity, jež asociace provozuje, patří například:

Hipoterapie – metoda využívající koně pro léčbu tělesně postižených;

Canisterapie – použití pejsků pro léčbu tělesně postižených;

Plavání pro handicapované – metoda, která může velmi příznivě ovlivnit stav tělesně postižených klientů;

Akce pořádané pro rodiče a jejich děti – mezi tyto akce patří nejrůznější pracovní, sportovní, zábavné či kulturní aktivity;

Asistenční služby – tyto služby spočívají v pomoci při základní péči o dítě, a pokud je to nutné tak i v integraci rodičů do běžného života;

Poradenství pro rodiče a pomáhající osoby – relaxační pobyty, odpočinkové služby. Asociace chce i nadále pokračovat ve své dosavadní činnosti. K té jí z velké části pomáhají sponzoři, bez nichž by její fungování bylo jen stěží možné.

Pro HANDICAP navíc pořádá v průběhu roku nejrůznější akce pro děti i jejich rodiče. Na svých internetových stránkách uvádějí například:

Každoroční benefiční představení – je především poděkování sponzorům a lidem, kteří nezištně pomáhají potřebným z této asociace;

Chomutovský fler jarmark – akce, která měla první ročník v loňském roce, se konala v kostele svatého Ignáce v Chomutově. Jednalo se o výstavu rukodělných prací, umění a řemesel. Asociace Pro HANDICAP tu vystavovala a nabízela výrobky, jež vznikly v její dílně;

HandiCAMP – je nepochybně velkým přínosem pro handicapované děti z Chomutova a Jirkova. Jedná se o příměstský tábor, jenž asociace pořádá už potřetí v řadě. Tábor je organizován pro děti s nejtěžšími formami tělesného postižení. Je velmi finančně náročné takovýto tábor uskutečnit a proto jsou jeho organizátoři vděční za jakoukoliv pomoc. Již potřetí jim vyšla vstříc ředitelka základní školy v Chomutově, která jim umožnila tábor realizovat v prostorách výše zmíněné školy.

Kvůli náročnosti, jež uskutečnění tábora pro těžce handicapované děti provází, je taková pomoc nepochybně ceněna zlatem;

Hamr – je psycho rehabilitační pobyt pro handicapované v Hamru u Třeboně;

Relax – tato akce byla speciálně určena a uskutečněna pro maminky handicapovaných dětí. Místem realizace byly lázně Evženie v Klášterci nad Ohří. Akce byla zaměřena na odreagování maminek starajících se o handicapované děti.

Hodnocení internetových stránek

Stránky Asociace Pro HANDICAP www.aphandicap.cz/wp nejsou na první pohled nijak zvlášť zajímavé. Instituce, jež se zabývá pomocí handicapovaným a prokazuje jim tak neocenitelné služby, by si jistě zasloužila stránky o něco zajímavější. Například hlavní logo této organizace by nemělo být utopeno v levém horním rohu stránek, nýbrž by si zasloužilo mnohem větší prostor. Barevnost by také mohla být zvolena jinak. Možná je ale záměr autorů, mít stránky v ponurých barvách vzhledem k utrpení klientů, se kterými pracují. Na druhou stranu by však právě z tohoto důvodu měly být stránky veselé.

Zájemce o informace tu může najít vše, na co si vzpomene. V pravém menu jsou přehledně seřazené kategorie. Nechybí tu ani aktuality, informace pro členy či výroční zprávy. Pozitivně musíme rozhodně ohodnotit fakt, že stránky obsahují odkazy na další organizace zabývající se pomocí handicapovaným s jakýmkoliv typem postižení. Nechybí také užitečné okénko pro vyhledávání.

Internetové stránky Pro HANDICAPu určitě nejsou špatné a jsou velmi dobře propracované, nicméně by si zasloužily změnu barevnosti a zajímavější a poutavější písmo společně s větším důrazem na logo.

8 Centrum pomoci pro zdravotně postižené a seniory, o.p.s.

Adresa: Kochova 1185, Chomutov 430 12

Internetová adresa tohoto centra je <http://www.centrumpomoci.cz/>. Centrum se nachází za nemocnicí v Chomutově. Cílové skupiny centra jsou následující: lidé s jakýmkoliv typem zdravotního postižení, mezi něž patří i postižení tělesné. Spadá sem i skupina seniorů. Můžeme sem zařadit i rodiny, jež mají děti trpící jedním z typů zdravotního postižení.

Kapacita tohoto zařízení je 50 klientů. Mezi hlavní předměty jeho činnosti patří především poskytování sociálních služeb osobám se sníženou soběstačností ať už z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Kvůli své situaci jsou tito lidé odkázáni na pomoc druhé osoby. Této pomoci se jim v tomto zařízení dostane například ve formě sociálního poradenství, kdy jsou jim sociálními pracovníky poskytovány odborné rady. Mohou si tu rovněž zapůjčit kompenzační pomůcky pro svou potřebu. Dále mohou tito lidé využít sociálních služeb osobní asistence, kdy je osobní asistent/ka navštěvuje přímo v jejich přirozeném prostředí a pomáhá jim s veškerými úkony běžného života, které by jim mohly činit jakýkoliv problém. Je zde kladen důraz na překonání nepříznivé sociální situace, podporu jejich samostatnosti, aby byli schopni využívat dostupné místní instituce a udržovali vztahy s ostatními lidmi a zůstali tak v kontaktu s okolním světem.

Jedním z hlavních cílů je zpřístupnění všech možností a zajištění kontaktů proto, aby lidé mohli žít životem co nejvíce se podobajícím životu běžnému.

Centrum pomoci pro zdravotně postižené a seniory má stanoveno několik zásad, na základě kterých své sociální služby poskytuje. Mezi tyto zásady bychom mohli zařadit například následující:

- informovanost – klient má právo dozvědět se o možnostech řešení své nepříznivé sociální situace a také o svých právech;
- důraz na práva a lidskou důstojnost klientů a jejich dodržování;
- respektování individuální volby klienta a jeho individuality;
- spolupráce s dalšími organizacemi, které by mohly klientovi být jakkoliv nápomocné;
- přizpůsobení se klientovým individuálním potřebám;
- důraz na rozvoj a podporu samostatnosti všech klientů;
- aktivace všech prostředků a možností k překonání nepříznivé sociální situace;
- motivace klienta k účasti na nejrůznějších aktivitách, mezi něž můžeme například zařadit aktivity pracovní, studijní, zájmové či zábavní.

Hodnocení internetových stránek

Stránky <http://www.centrumpomoci.cz/index.html> nás bohužel velice zklamaly. Člověk musí mít velkou představivost na to, aby mohl úspěšně rozluštit obsah těchto stránek. V textu, jež je bezpochyby velice užitečný a mohl by mnoha zájemcům o služby tohoto zařízení pomoci, je totiž velké množství nesmyslných znaků a písmen navíc. Díky nim se text stává téměř nečitelným.

Pokud se ale propracujete na stránku s oficiálními dokumenty a rozluštíte jejich názvy, můžete se o této organizaci dozvědět více informací. Texty jsou už v dokumentech word.

Tyto stránky bohužel budí dojem neorganizovaného textu a na první pohled čtenáře odrazují od dalšího čtení a zjišťování jinak velice užitečných informací o této bezpochyby prospěšné organizaci. Těžké je i rozluštění jmen osob pracujících v tomto centru. Telefonní čísla a emailové adresy jsou ale naprosto v pořádku, takže když klient jméno osoby nesplete, měl by mít možnost jí úspěšně kontaktovat. Tvůrci stránek by určitě měli stránky změnit a zjednodušit tak případným klientům a zájemcům o služby orientaci v tom, co toto chomutovské centrum nabízí.

9 Městský ústav sociálních služeb Jirkov

Adresa: U Dubu 1562, Jirkov 431 11

Informace o tomto zařízení můžete nalézt na internetových stránkách <http://www.meussj.cz/index.php?link=uvod>.

Městský ústav sociálních služeb je příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je město Jirkov. Organizace je financována z více zdrojů. Její zaměstnanci se specializují na všestrannou pomoc všem svým klientům. Služby jsou jim poskytovány ve všech budovách zřízených za účelem pomoci. Patří mezi ně domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením, byty s pečovatelskou službou, odlehčovací služby, osobní asistence či pečovatelské služby. Jednou ze základních zásad těchto zařízení je respektování individuálních potřeb, přání a v neposlední řadě rovněž důstojnosti všech klientů. Další důležitou zásadou je, aby pracovníci klientům napomáhali co nejvíce zachovávat jejich původní zvyklosti a dovednosti. V první řadě jde o to, aby se v těchto zařízeních klienti cítili co nejlépe a co nejvíce jako doma.

Podle internetových stránek městského ústavu sociálních služeb v Jirkově http://www.meussj.cz/index.php?link=content&id_page=16, má toto zařízení několik principů, podle kterých se řídí. Tyto jsou následující:

- služby jsou maximálně přizpůsobeny potřebám klienta;
- klient má možnost volby (jídlo, ubytování, vybavení bytu aj.);
- respektování soukromí klienta a dodržování lidských práv;
- podpora nezávislosti klienta a podpora spolupráce s jeho rodinou;

- spolupráce s ostatními institucemi působícími v mikroregionu;
- ochrana osobních údajů, dat a informací a poskytování sociálního poradenství.

Služby Měúss Jirkov jsou poskytovány klientům, kteří potřebují péči druhé osoby. Tuto péči potřebují jednak z důvodu svého věku, jednak kvůli zdravotnímu stavu nebo nepříznivé životní situaci. Těmto klientům se Měúss Jirkov snaží poskytnout maximální možnou péči, podporu a pomoc pro to, aby mohli žít a dožít důstojným životem.

Nyní si blíže popíšeme jednotlivé služby, jež Měúss v Jirkově nabízí.

9.1 Domov pro osoby se zdravotním postižením

Adresa: U Dubu 1562, Jirkov 431 11

Domov pro osoby se zdravotním postižením v Jirkově poskytuje všem svým klientům všestrannou péči. Patří sem poskytování ubytování, stravování a dalších nezbytných služeb, které vyžaduje klientův zdravotní stav (ošetřovatelská péče, kontakty s úřady apod.).

Do tohoto domova jsou přijímáni i klienti, kteří nejsou v seniorském věku. Jsou sem přijímáni klienti od 27 let. Podmínkou je, že klient má plný invalidní důchod a z důvodu svého zdravotního stavu, postižení či nepříznivé sociální situaci, do níž se dostal, potřebuje, aby o něj pečovala druhá osoba.

Výhodou tohoto zařízení je, že je z velké části zařízeno bezbariérově. Osoby s nejrůznějším tělesným postižením tak mají zajištěn bezproblémový přístup do všech budov. V domově je poskytována i ošetřovatelská péče, která je klientům přístupná 24 hodin denně prostřednictvím registrovaných zdravotních sester a pracovníků v sociálních službách. Dvakrát týdně tu ordinuje praktický lékař a jednou za měsíc je zde péče poskytována odbornými lékaři, jako je kožní lékař či psychiatr. Domov pro osoby se zdravotním postižením má vytyčeno několik bodů, které se zavázal dodržovat.

Můžeme například jmenovat:

- poskytování sociálních služeb a pomoci všem svým klientům, kteří z důvodů tělesného či mentálního postižení nejsou schopni žít sami v domácím prostředí po dobu 24 hodin denně;
- podpora soběstačnosti klientů;
- respektování individuálních potřeb klientů pomocí individuálního přístupu k nim;
- podpora a zachování jejich důstojného života.

Cílem je, aby klienti mohli žít běžným způsobem života a nebyli vyřazeni z kontaktů s okolním světem. Velmi důležité samozřejmě je, aby klienti byli schopni udržovat styky se známými a příbuznými a necítili se osamoceni.

Při poskytování služeb svým klientům, klade domov velký důraz na respektování potřeb jednotlivce a na dodržování základních práv a svobod všech svých klientů. Svým přístupem se jim snaží vyjít maximálně vstříc a jejich pobyt jim tak co nejvíce zpříjemnit. Samozřejmostí je i respektování lidské důstojnosti a v neposlední řadě i vytváření příjemného a bezpečného prostředí. Důraz je rovněž kladen na posílení klientových dovedností v oblasti vlastního rozhodování, vystupování a shánění informací. Spolupráce s rodinou a dalšími institucemi potřebnými k zajištění kvalitní péče o klienty je nezbytnou součástí služeb domova. Kromě klasických, již popsanych služeb, jež vyplývají ze zákona o sociálních službách, poskytuje domov i služby fakultativní. Jsou to služby, poskytované klientům nad rámec služeb určených zákonem. Mezi tyto služby patří:

- pomoc při zvládání běžných úkonů a při osobní hygieně;
- zajištění klientových osobních záležitostí, například odvozem klienta autem;
- pomoc při nákupu nebo zajištění nákupu;
- kadeřnické a pedikérské služby pro klienty;
- donesení jídla až na pokoj klienta v případě potřeby;
- ubytování pro návštěvy;
- zapůjčování kompenzačních pomůcek;
- označení klientova prádla – ochrana před záměnou.

Takové služby jsou pochopitelně zpoplatněny. Částka odpovídá skutečným nákladům za službu a jsou v kompetenci městského ústavu sociálních služeb Jirkov.

Co se týče vybavení domova, k dispozici jsou jedno nebo dvoulůžkové pokoje. Všechny mají bezbariérový přístup a jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením. Je důležité zmínit fakt, že v každém patře domova se nachází jedna centrální bezbariérová koupelna, která je uživatelům k dispozici.

9.2 Odlehčovací služba

V rámci městského ústavu sociálních služeb poskytuje město Jirkov i **odlehčovací službu**. Sídlo této služby je na stejné adrese jako domov pro osoby se zdravotním postižením.

Jedním z hlavních poslání odlehčovací služby je pomoc lidem, kteří se starají o osobu se zdravotním postižením a potřebují z jakéhokoliv důvodu na nějakou dobu zastoupit v péči o handicapovaného člověka. Služba je dočasná a poskytuje také pomoc klientům, jež se dostali do nepříznivé životní situace anebo lidem, kteří se chtějí navrátit do běžného života po úrazu či nemoci a zlepšit tak jeho fyzickou i psychickou situaci. Pomáhá pečujícím osobám v době, kdy se o svěřenou osobu nemohou sami starat. V rámci odlehčovací služby pracují s klienty lidé vzdělaní v sociální problematice, odborní lékaři, rehabilitační pracovníci s ergoterapeutickou praxí a dále také sociální pracovníci. Klienti jsou umisťováni do dvoulůžkových pokojů s bezbariérovým přístupem.

Pro odlehčovací službu existuje několik zásad, jež by se měly dodržovat. Patří mezi ně například:

- použití všech možných a dostupných metod pro zachování důstojného života klienta;
- zachování klientova pocitu bezpečí, jenž je pro lidský život velmi důležitý;
- dodržování práv klienta, etického kodexu a udržování klienta co nejdéle v běžném životě;
- respektování klientovi volby a dodržování individuálního přístupu;
- flexibilita a snaha rychle a pružně reagovat na jakékoliv nastalé změny;
- poskytování služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Odlehčovací služba v rámci Měúss Jirkov má dva typy. První typ je v podobě **rekondičních pobytů**, která se specializuje na zlepšování a zdokonalení jak fyzického tak i psychického stavu klientů. Služba je určena především pro ty klienty, kteří se chtějí navrátit domů s možností samostatné sebe obsluhy po nejrozličnějších úrazech či po nemoci. Zahrnuje několik aktivit vhodných pro klienty. Můžeme sem zařadit například rehabilitaci, ergoterapii, ale i zapojení do běžných každodenních aktivit. V prostorech určených pro rekondiční pobyty je k dispozici ergo-kuchyňka, vybavena speciálními ergo-pomůckami.

Druhým typem odlehčovací služby jsou **přechodné pobyty**. Tady je klientům poskytnuta maximální možná péče během jejich pobytu. Opět je tu kladen důraz na zapojení klienta do běžných každodenních činností a navíc je tu služba základní

rehabilitace, již vykonávají kvalifikovaní pracovníci/ce. Služba přechodných pobytů je výhradně určena klientům, o které se stará rodina či nejbližší a tito si potřebují na nějakou dobu odpočinout nebo jedou na dovolenou, které se klient nemůže ze zdravotních důvodů zúčastnit.

9.3 Terénní služby

Mezi terénní služby nabízené Měúss, patří **Osobní asistence** a **Pečovatelská služba**. Ty si tu teď popíšeme.

9.3.1 Osobní asistenční služba

Jde o službu, jež je klientům poskytována v terénu. To znamená, že sociální pracovník/ce dochází za klientem a pomáhá mu tak v jeho přirozeném prostředí. Osobní asistence je provozována denně vždy od sedmi ráno do sedmi hodin večer.

Hlavním úkolem asistenční služby je pomoc lidem, jež už nejsou soběstační z důvodu věku, zdravotního stavu či zdravotního postižení a potřebují pomoc druhého člověka k tomu, aby mohli být začleněni do běžného života. Pomoc také směřuje k lidem, kteří potřebují pomoc i při překlenutí zdravotního problému bez nutné hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

Lidé mohou díky této službě žít co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, na něž jsou celý život zvyklí. Služba také poskytuje zapůjčování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, jež výrazně přispívají k soběstačnosti klientů. Mezi základní služby poskytované v rámci osobní asistence patří úkony běžně prováděné každý den jako například hygiena, strava, chod domácnosti, ale také výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti pro udržení aktivního života klientů. Můžeme uvést i umožnění kontaktu s okolním prostředím a pomoc při jednání s okolím. Patří sem rovněž i uplatňování klientových práv a oprávněných zájmů.

9.3.2 Terénní pečovatelská služba

Terénní pečovatelská služba je zajišťována pro 172 občanů města Jirkova a okolních obcí. V domech s pečovatelskou službou je poskytována 154 klientům. Služba je pro klienty nabízena na základě § 40 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tito klienti jsou odkázáni na pomoc druhé osoby, protože nejsou schopni se o sebe postarat sami z důvodů, mezi něž můžeme zařadit jak věk a nejruznější onemocnění, tak i zdravotní postižení. Pro klienty je připravena pomoc v podobě zajištění stravování, běžných úkonů každodenního života, chodu domácnosti a zajištění kontaktu s okolním

společenským prostředím. Výhodou služby je, že je poskytována v domácím prostředí klienta, což je zejména pro starší klienty velmi příjemné.

Klientům jsou poskytovány takové služby, aby díky nim mohli být co nejdéle soběstační a udržovat kontakty s okolním prostředím. Stejně jako u odlehčovací služby, je i tady možnost zapůjčení rehabilitačních a kompenzačních pomůcek a pomoc je poskytována i klientům, kteří potřebují překlenout období po nějaké nemoci a navrátit se zase k běžnému způsobu života. Terénní pečovatelská služba výrazně usnadňuje klientův život a pomáhá mu zlepšit jeho kompetence a dovednosti v oblastech, ve kterých jsou tyto schopnosti sníženy.

Tak jako každá sociální služba, dbá i terénní pečovatelská služba na zachování klientovi důstojnosti, respektování jeho individuálních potřeb a soukromí, podporuje jeho soběstačnost, plně respektuje jeho svobodnou volbu z vlastní vůle a snaží se poskytnout své služby klientům v co nekratším možném čase.

Služba má vymezený okruh lidí, kterým svou pomoc neposkytuje. Patří mezi ně například osoby se závažnou duševní nemocí, mentální poruchou či jakoukoliv závislostí. Do této skupiny patří i osoby s infekčním onemocněním, jež by mohlo ohrozit zdraví ostatních osob. Pokud člověk žádá službu, kterou terénní služba neposkytuje, taktéž mu není vyhověno.

Hodnocení internetových stránek

Pokud si otevřete internetové stránky Měúss Jirkov <http://www.meussj.cz> , budete určitě potěšeni. Stránky jsou velmi přehledné a barevné. Jednotlivé nabízené služby jsou rozděleny podle druhu a každá má svou barvu, což zvyšuje přehlednost těchto stránek. Každá služba má svůj sloupek se základními informacemi. Pokud se chcete dozvědět více, můžete informace jednoduše rozkliknout.

V horní části stránek je lišta s přehlednými záložkami, obsahujícími další důležité informace o Městském ústavu sociálních služeb v Jirkově. Stránky vypadají díky svému zbarvení zajímavě a upoutají čtenářovu pozornost. Poskytují rovněž nejdůležitější informace potřebné pro uchazeče o službu. Chybí tu však vyhledávací okénko pro rychlejší orientaci. Celkově ale stránky hodnotíme pozitivně.

10 Důstojný život – Centrum pomoci pro zdravotně postižené o.p.s.

Jirkov

Adresa: Nábřeží 1745, Jirkov 431 11

Informace o Důstojném životě můžeme najít na internetových stránkách <http://www.dustojnyzivotjirkov.cz/>.

Jedná se o velmi mladou instituci založenou v roce 2011 v Jirkově. Instituce vznikla jako reakce na nedostatečné institucionální zabezpečení v oblasti zdravotního postižení v Jirkově a okolí. Je to obecně prospěšná společnost, jejímž hlavním cílem je podpora sociálních služeb pro handicapované spoluobčany v Jirkově a okolí. Jde o kontaktní centrum, na něž se mohou obracet jednak handicapovaní lidé, jednak i senioři a jejich rodinní příslušníci, kteří potřebují pomoc. Centrum se snaží pomáhat handicapovaným a seniorům, kteří mají nejrůznější životní překážky, a zlepšovat jim tak jejich podmínky a životní úroveň. Tito lidé se potýkají se spoustou problémů a potíží ať už z důvodu věku či zdravotního stavu. Právě proto je tu pro ně výše zmíněné centrum. Je tu samozřejmě kladen důraz na individuální přístup a prosazování klientových práv a zájmů.

Na svých internetových stránkách mají zveřejněné služby, jež pro své klienty poskytují. Patří mezi ně například:

- pomoc při zvládání běžných úkonů, s hygienou nebo s úklidem;
- příprava stravy a zajištění běžného chodu domácnosti;
- doprovod k lékaři, do školy a na mimoškolní aktivity;
- zprostředkování odborné lékařské pomoci;
- zajištění léků a dohled nad správností užívání;
- pomoc při vyřizování úředních žádostí (ZTP, příspěvek na péči či kompenzační pomůcky);
- tlumočení ve znakovém jazyce pro neslyšící;
- zajištění veškerých potřeb pro nevidomé;
- baňková terapie, relaxační terapie;
- vzdělávací programy;
- asistence při zvládání základů na počítači, internetu, mobilním telefonu.

Zajímavostí je, že se centrum podařilo jeho provozovatelům otevřít i přesto, že se jim nedostalo žádných dotací od Ministerstva práce a sociálních věcí. Jsou tedy odkázáni na sponzorské dary a na dotace od úřadu práce, od něhož dostávají peníze za zaměstnané

pracovníky. Velkou finanční oporou jsou tomuto centru také Severočeské doly, a.s. a dále reklamní společnost Liane. Tyto firmy jim výrazně přispívají na provoz.

Hodnocení internetových stránek

Internetové stránky Důstojného života <http://www.dustojnyzivotjirkov.cz/> jsou na první pohled poměrně jednoduché. Svým barevným provedením čtenáře také příliš nezaujme. Pokud si je ale prohlédneme blíže, zjistíme, že už na první stránce obsahují poměrně dost důležitých informací o svém působení. Stránkám vévodí logo organizace a její název. Nechybí ani kontakt a hlavní sponzoři. Co však postrádáme, je okénko pro rychlé vyhledávání. Dobré naopak je, že písmo je velké, zřetelné a dobře čitelné.

Informace na stránkách jsou zatím poněkud stručné. Mohlo by to být ale způsobeno tím, že organizace působí teprve od loňského roku. Můžeme však říci, že se zájemci dozví vše potřebné. Stránky hodnotíme kladně. Zasloužily by si ale do budoucna nějaké rozšíření.

11 Městská správa sociálních služeb Kadaň

Adresa: Věžní 985, Kadaň 432 01

Městská správa sociálních služeb (dále jen MěSSS) je příspěvková organizace. Byla vybudována v Kadani a zaměřuje se především na zprostředkování a poskytování sociálních služeb jak seniorům tak i zdravotně postiženým spoluobčanům. Informace o tomto zařízení se můžete dozvědět na internetových stránkách <http://www.messskadan.unas.cz/>. Chod všech zařízení, která spadají pod MěSSS Kadaň se řídí, jako všechna zařízení tohoto typu, zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. MěSSS se skládá z několika zařízení. Patří mezi ně domov pro seniory, azylový byt, denní stacionář nebo pečovatelská služba. Pro naše účely se blíže zaměříme na **pečovatelskou službu a denní stacionář**.

11.1 Pečovatelská služba Kadaň

Jedná se o službu, jež je v Kadani rozdělena do dvou míst. Jeden dům s pečovatelskou službou (dále jen DPS) sídlí v ulici Věžní s kapacitou 41 bytů a poskytuje rovněž i pečovatelskou službu v terénu. Druhý DPS sídlí na Hradě v Tyršově ulici a jeho kapacita je 36 bytů.

Pečovatelská služba má jako každá sociální služba své poslání a cíle. Mezi poslání můžeme zařadit například udržování a zvyšování kvality života všech klientů, kteří z důvodu věku či svého zdravotního stavu potřebují poskytnutí těchto služeb.

Výhodou pečovatelské služby je, že uživatelé setrvávají ve svém domácím prostředí, které je pro ně většinou mnohem příjemnější než ústavní zařízení. Klienti si tak díky těmto službám mohou zachovat tolik potřebnou a ceněnou nezávislost.

Mezi cíle pečovatelské služby můžeme zařadit například fakt, že klienti mají důležitou podporu a pomoc, jež jim umožní zachování dosavadního způsobu života. Fyzická ale i psychická stránka klientů je pro pečovatelskou službu velmi důležitá. Proto se snaží, aby klienti byli jak ve fyzické tak i duševní pohodě a měli tak snazší cestu ke splnění či přiblížení se ke svým cílům.

Pečovatelské služby jsou poskytovány pro několik skupin zájemců. Patří mezi ně dospělí od 27 – 64 let. Další skupinou jsou takzvaní mladší senioři ve věku od 64 – 80 let. V neposlední řadě jsou služby poskytovány lidem ve vysokém věku, s jakýmkoliv zdravotním postižením nebo se zhoršeným zdravotním stavem, kteří se o sebe už nevládnou plně postarat sami. Nově je služba poskytována dětem od 1 – 7 let.

Pečovatelská služba má na svých internetových stránkách uvedeno několik zásad. Můžeme jmenovat následující:

- důraz na kvalitu života a její udržení;
- důraz na individualitu a respektování soukromí, potřeb a zachovávání diskretnosti;
- personál, který je profesionální a odborný a stále se motivuje;
- rovnoprávný přístup k uživatelům a vytváření potřebných standardů kvality;
- důležitá je i spolupráce s rodinami a rodinnými příslušníky uživatelů.

11.2 Denní stacionář Kadaň

Toto zařízení má své působíště v budově Domova pro seniory ve Věžní ulici v Kadani. Jeho činnost spočívá v nabídce denních, ale i krátkodobých pobytových služeb. Klienty tohoto zařízení jsou lidé, kteří ať už kvůli svému věku či zhoršenému zdravotnímu stavu, potřebují, aby jim pomohla druhá osoba při překonávání problémů, jež jsou s jejich věkem nebo zdravotním stavem spojené. Patří sem i lidé, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením z důvodu špatné sociální situace. Kapacita denního stacionáře jsou 4 lůžka.

Díky tomu, že je denní stacionář zakomponován do Domova pro seniory, využívá pro své klienty také služeb ergoterapie, ošetrovatelství a zdravotnictví, jež domov nabízí.

Velmi důležitým cílem stacionáře je, aby se klienti necítili osamocení nebo dokonce zbyteční. Chce dopřát oddych pečující rodině, ale zároveň udržet kontakt klienta s okolím a nabídnout mu i možnosti zabavení ve volném čase. Dalším cílem je snaha o zlepšení anebo alespoň udržení stávajícího zdravotního stavu. Rozšiřování kompetencí klientů tak, aby byli schopni řešit své problémy pokud možno svými silami, je další důležitý cíl stacionáře. Poskytnutí pomoci v jakékoliv oblasti je samozřejmostí.

Služby, které stacionář poskytuje, můžeme rozdělit do několika oblastí:

- pomoc a podpora – klienti potřebují pomoc při úkonech spojených s každodenním životem jako je například hygiena a péče o svou osobu;
- jídlo – klientům je poskytnuta strava;
- volný čas – zaměstnanci se snaží účinně naplňovat volný čas klientů;
- sociální oblast – snaha o zajištění kontaktu s okolím a dále poskytování sociálně terapeutických činností.

Hodnocení internetových stránek

Internetové stránky <http://www.messskadan.unas.cz/> působí na první pohled poněkud mdlým dojmem. Při bližším zkoumání si pozorovatel může všimnout, že stránky lemují fotky klientů a zaměstnanců z nejrůznějších akcí, což je určitě pěkné. Stránkám vévodí fotografie sociální pracovnice a klientky, která podtrhuje zaměření a činnost zařízení.

Pod hlavní fotografií jsou přehledně pomocí obrázků rozčleněny jednotlivé nabízené služby, kontakty, sponzoři, fotogalerie a oznamovatel novinek a nejbližších událostí. Čtenář na ně jednoduše klikne a získá tak všechny potřebné informace.

Velmi zajímavý a esteticky dobře zpracovaný je plakát ve spodní části stránek, který klienty informuje o akcích konajících se v aktuálním týdnu. Na stránkách opět chybí vyhledávací okénko, což jim ale v žádném případě neubírá na přehlednosti. Stránky můžeme opět hodnotit kladně, protože na nás udělaly dobrý dojem.

12 Domov pro osoby se zdravotním postižením Kadaň

Adresa: Dvořákova 1128, Kadaň 432 01

Tento domov je zřizován v rámci **Domovů sociálních služeb Kadaň a Mašťov**, příspěvková organizace. Na stránky tohoto domova se zájemci dostanou přes stránku www.dsskm.cz, ve kterých si v levé nabídce najdou jimi požadovanou službu.

Tyto domovy patřily dříve pod organizaci Správa sociálních služeb Chomutov a byly založeny 14. 12. 1992. Činnost zařízení začalo vykonávat 1. 1. 1993. 1. 7. 2008 pak došlo ke změně názvu organizace, která se přejmenovala na Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov, p.o.

V domově pro osoby se zdravotním postižením Kadaň je klientům poskytována pobytová služba. Cílovou skupinou domova jsou osoby ve věku od 3 let, které mají buď kombinované, nebo mentální tělesné postižení. Kapacita tohoto zařízení je 35 lůžek. Hlavním objektem činnosti je pomoc a podpora osob, jež se o sebe nemohou postarat sami. Klienti tohoto domova jsou lidé, kteří se z důvodu zhoršeného zdravotního stavu dostali do tíživé či nepříznivé sociální situace. Jsou tak odkázáni na pomoc druhého člověka. Taková pomoc jim z nejrůznějších důvodů nemůže být poskytnuta v jejich přirozeném rodinném prostředí, a proto se dostávají do tohoto zařízení. Je zde klientům poskytována všestranná péče v oblasti základních činností, jako je ubytování, stravování, lékařská péče či sociální poradenství od vyškolených sociálních pracovníků. Samozřejmě je v domově důraz na respektování celkového zdravotního stavu každého klienta.

Domov pro osoby se zdravotním postižením nabízí svým klientům následující služby: ubytování, stravování, všestrannou péči a sociální poradenství. Podporuje se samozřejmě i jejich vzdělávání či zaměstnávání či nácviky na jejich možné budoucí přemístění do chráněného bydlení.

Činnost domova spočívá například v podpoře klientů, aby byli soběstační, mohli se věnovat vzdělávání a udrželi si běžný způsob života. Důležité je, aby klienti nebyli vyčleněni ze společnosti a měli společenské kontakty. Pomoc dále spočívá v obstarávání klientových zájmů a nejrůznějších záležitostí jako je například jednání s úřady při prosazování zájmů klientů.

Domov pro osoby se zdravotním postižením má několik cílů. Všechny směřují k udržení klientova běžného způsobu života za pomoci všech dostupných prostředků.

Hlavním cílem je podpora klientů v udržení si co nejběžnějšího způsobu života tak, jak je již popsáno výše. Velmi důležitá je u klientů schopnost sebeobsluhy, kterou se pracovníci snaží udržet či obnovit. Samozřejmostí je pomoc při uplatňování klientových oprávněných zájmů a zajištění všech klientových záležitostí v rámci běžně dostupných služeb.

Klienti, kteří ještě nejsou v důchodovém věku, potřebují také pomoc v oblasti vzdělávání a zaměstnanosti. Domov se snaží udělat maximum pro to, aby tito klienti mohli být zapojeni do pracovního procesu. Je tu organizován nácvik i pro klienty, kteří by mohli v budoucnu nastoupit do chráněného bydlení, což by pro mnohé byla určitě velmi pozitivní změna.

Nedílnou součástí plynulého chodu domova jsou jeho zaměstnanci. Na ty je pamatováno prostřednictvím dalšího vzdělávání a spolupráce s odborníky, jež jsou znalci v oblasti jak sociální, tak pedagogické.

Jako každá sociální instituce, má i tento domov své zásady, k jejichž dodržování se zavazuje. Patří sem dodržování lidské důstojnosti, což je nedílná součást dobrého chování ke spoluobčanům. Důraz je kladen na individualitu každého klienta a přizpůsobení se jeho potřebám. Důležité je, aby zaměstnanci podporovali rozvoj samostatnosti všech klientů a snažili se je přimět k tomu, aby byli alespoň trochu aktivní. Aktivita jim může pomoci překonat nepříznivou životní situaci, v níž se právě nacházejí. Klienti by měli být motivováni k výkonu nejrůznějších činností. Klienti by se také neměli vyhýbat sociálním kontaktům a sdružovat se ať už s rodinou nebo s ostatními klienty domova. Sociální kontakty jsou pro klienti velmi důležité. Samozřejmostí je dodržování lidských práv a svobod a etického kodexu.

Služby domova by měly být poskytovány v dobré kvalitě. Sociální pracovníci se snaží všechny tyto zásady dodržovat a chovat se vždy slušně a mile a podle zásad pracovníků v sociálních službách.

Hodnocení internetových stránek

Informace o Domově pro osoby se zdravotním postižením Kadaň získáme na stránkách Domovů sociálních služeb Kadaň a Mašťov, p.o. www.dsskm.cz. Informace o tomto domově se dozvíme tak, že si v levém sloupci najdeme námi požadovanou službu. Ta se nám zobrazí i se všemi informacemi.

Na první pohled stránky působí poněkud fádně. Jsou ale doslova nabyté informacemi a dozvíme se na nich vše potřebné. Nechybí ani vyhledávací okénko a kontaktní

informace jsou zobrazeny hned při prvním vstoupení na stránky, takže je čtenáři nemusí složitě vyhledávat.

Stránky jsou i přes malou barevnost velmi přehledné a nechybí ani úvodní fotografie jednoho ze zařízení. Stránky tedy můžeme ohodnotit pozitivně.

13 Pomoc zdravotně postiženým Radost Kadaň

Adresa: Kpt. Jaroše 630, 432 01 Kadaň

Zřizovatel: Rodiče a děti Kadaně, občanské sdružení (Radka o.s.)

Jak jsme se dozvěděli na internetových stránkách

<http://www.radka.kadan.cz/index.php/socialni-centrum/nabidkascr/agenturaradost>,

agentura Radost je další institucí, která se zabývá pomocí potřebným spoluobčanům, jak vyplývá už z jejího názvu. Byla založena díky iniciativě paní doktorky PhDr. Vlasty Šedé z pedagogicko-psychologické poradny v Kadani. Ta v současnosti vede poradenský tým v agentuře Radost. Cílovou skupinou jsou klienti ve věku od 15 – 55 let, kteří mají jakékoliv mentální, tělesné, smyslové či kombinované postižení. Můžeme sem zařadit i klienty, kteří žijí dlouhodobě v domovech pro osoby se zdravotním postižením a potřebují pomoc tohoto zařízení. Další skupinou jsou integrovaní žáci a studenti či žáci ze speciálních škol. V neposlední řadě sem patří zaměstnavatelé handicapovaných osob. Agentura Radost poskytuje své služby samozřejmě i rodinným příslušníkům osob s handicapem.

Svémi aktivitami pomáhá zlepšit životní situaci klientů a přispívá tak k udržení běžného standardu jejich života. Poskytuje rovněž potřebné informace k překonání těžké životní situace, v níž se klient nachází, a dále se zaměřuje na uplatňování oprávněných práv a zájmů všech klientů. Agentura také spolupracuje s firmami a zaměstnavateli, jež si plní svou zákonnou povinnost anebo chtějí zaměstnat osobu se zdravotním postižením.

Agentura Radost má ve své nabídce mnoho služeb. Patří mezi ně například individuální anamnéza a prognóza, což je zaměření služby na individuálního klienta. Jde o to, že se vytvoří klientův osobní profil a pracuje se s ním na jeho individuálním budoucím plánu. Další službou je poradenství. Jedná se o základní (sociální) poradenství. Klienti se mohou na agenturu obrátit, pokud potřebují pomoci s vyhledáním pro ně vhodné školy, vzdělávacího kurzu, agentury či zaměstnání, jež by odpovídalo jejich možnostem. Patří sem i péče o klienty, kteří již zaměstnání našli (podporované

zaměstnání). Pomoc v tomto případě spočívá ve zprostředkování kontaktů mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem nebo podání základních informací o řešení problémů v zaměstnání. Zaměstnanci se rovněž specializují na pomoc klientům při komunikaci s úřady jako je OSSZ (okresní správa sociálního zabezpečení), MPSV nebo lékaři – to zahrnuje služby jako psaní obecných dotazů nebo pomoc při registraci na úřad práce. Patří sem také pomoc v podobě poradenství a doprovodu při vyřizování „výhod“ spojených s daným handicapem jako jsou například průkazky ZTP (zvláště těžké postižení), sepisování žádosti o invalidní důchod nebo jeho vyplnění přímo s klientem. Pracovníci mohou poskytnout i odbornou poradenskou pomoc při vyřizování právních úkonů. Tato situace může nastat v případě, kdy je klient zbaven způsobilosti k právním úkonům.

Velký důraz je kladen na rozvoj klientových schopností a dovedností a trénink nejrozumnějších pracovních dovedností a úkonů s tím spojených. Patří sem například sepsání životopisu či portfolio, protože tyto aktivity mohou klientům výrazně pomoci při hledání zaměstnání a jeho následném udržení. Nepochybně sem patří péče o klienty, kteří už zaměstnání našli (podporované zaměstnání). Sem můžeme zařadit služby jako zprostředkování kontaktů mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, základní informace o řešení problémů v zaměstnání jimi zprostředkovaném, domlouvání pohovorů, vyhledávání vhodných pracovních nabídek, oslovení zaměstnavatelů, řešení aktuálních problémů v zaměstnání nebo kontroly zaměstnanců na pracovišti.

Můžeme sem zařadit i konzultace a poradenství zaměstnavatelům (vytipování míst, přehled výhod apod.) a informování o oblasti zaměstnávání osob se zdravotním postižením.

Hodnocení internetových stránek

Samostatné internetové stránky agentury Radost se nám bohužel nepodařilo nalézt.

Našli jsme ale stránku

<http://www.radka.kadan.cz/index.php/socialni-centrum/nabidkascr/agenturaradost>, kde můžeme potřebné informace nalézt. Je určitě škoda, že organizace provozující nesmírně důležitou činnost, nemá své vlastní internetové stránky. Určitě by si je zasloužila. Když se podíváme na stránky, kde se informace o Radosti nachází, nalezneme tam všechny potřebné základní informace o této agentuře. Stránky jsou laděny do růžové a bílé barvy a působí tak zajímavým dojmem. Úvodní odstavce informují o agentuře obecně. Čtenář

si tu může najít i další potřebné informace, například o poradenství či programu Inkluze. Následují kontaktní informace.

Pod nimi jsou odkazy, ze kterých se čtenáři mohou dozvědět více o činnosti této agentury. Jsou tam informace jak pro zaměstnavatele, tak i pro zájemce o tuto službu.

Znovu opakujeme, že je škoda, že Agentura Radost nemá své vlastní internetové stránky, které by si nepochybně zasloužila. Stránky s informacemi proto hodnotíme jako běžné a nijak výjimečné.

14 Městský ústav sociálních služeb Klášterec nad Ohří

Adresa: Lípová 545, 431 51 Klášterec nad Ohří

Poskytovatelem je Městský ústav sociálních služeb Klášterec nad Ohří.

Tento klášterecký ústav byl založen v roce 1998 a jeho zřizovatelem je město Klášterec nad Ohří. Sociální služby jsou poskytovány podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Informace o tomto zařízení můžeme najít na internetových stránkách <http://www.muss.klasterec.cz/>. V Měúss Klášterec nad Ohří se musí dodržovat určité zásady. Mezi ně patří například fakt, že služba je poskytována všem vhodným žadatelům, aniž by byl brán ohled na jejich původ, vyznávané náboženství, pohlaví a v neposlední řadě sociální postavení. Důraz je kladen na zachování důstojnosti a zřetel k individuálním potřebám klientů.

14.1 Denní stacionář Klášterec nad Ohří

Denní stacionář je jednou z institucí pomáhajících handicapovaným občanům v Klášterci nad Ohří. Klienty tohoto zařízení jsou občané města, jež se cítí osamoceni anebo mají nějaký handicap a potřebují pomoc. Tento stacionář mohou navštěvovat i lidé pečující o handicapovaného člověka. Služby tedy mohou využívat osoby se sníženou soběstačností způsobenou věkem či zhoršeným zdravotním stavem v podobě zdravotního postižení. Jsou to lidé, kteří jsou v situaci, kdy potřebují pomoc jiné osoby. Hlavním posláním denního stacionáře je poskytnutí možnosti pravidelného užívání služeb osobám se sníženou soběstačností z důvodu jejich nepříznivého zdravotního stavu. Ten způsobuje omezení jejich smyslových či fyzických schopností. Velký důraz je kladen na individuální potřeby, zájmy a přání těchto osob.

Stacionář poskytuje svou pomoc jak dospělým klientům ve věku od 19 – 64 let, tak i seniorům nad 65 let věku. Jeho kapacita je 6 uživatelů.

Denní stacionář pomáhá handicapovaným lidem a seniorům se zapojením do nejrozumnějších společenských, kulturních, aktivizačních či zájmových činností. Snaží se podporovat schopnosti, talent a nadání klientů, aby našli nějakou oblast v životě, která jim dělá radost, a jsou v ní dobří. Dalším úkolem tohoto zařízení je pomoc klientům při naplňování svých osobních cílů a rovněž podpora soběstačnosti a seberealizace. Nedílnou součástí je i respektování práv a svobod všech klientů.

Denní stacionář v Klášterci nad Ohří poskytuje poměrně pestré množství služeb, ze kterých můžeme jmenovat: běžná péče o vlastní osobu, pomoc s osobní hygienou, pomoc s jídlem – poskytnutí stravy, nabídka nejrozumnějších vzdělávacích činností pro podporu aktivit klientů, zajišťování kontaktů s kulturním a společenským prostředím, nechybí ani sociální a terapeutické činnosti, obstarávání nejrozumnějších osobních záležitostí a pomoc či rada při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů.

14.2 Pečovatelská služba Klášterec nad Ohří

Sídlem pečovatelské služby v Klášterci nad Ohří je Domov pro seniory v Klášterci nad Ohří. Svou prací napomáhají pracovníci tohoto zařízení k tomu, aby klienti mohli zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí. Tak jako denní stacionář, je i pečovatelská služba pro klienty, kteří mají sníženou soběstačnost ať už kvůli svému věku, nemoci, chronickému onemocnění, zdravotnímu postižení či kvůli obtížné životní situaci, se kterou potřebují pomoci. Pečovatelská služba je poskytována klientům, kteří mají trvalé bydliště v Klášterci nad Ohří a dále těm, kteří bydlí ve spádových obcích.

Klienty této služby jsou jak dospělí ve věku od 27 – 64 let, tak i senioři nad 65 let věku. Poskytují jim nejrozumnější služby, jako například dovoz obědů, obstarávání nákupů, pomoc při vykonávání osobní hygieny, pokud to klienti vyžadují.

Pracovníci se také zaměřují na zajištění nezbytných podmínek pro dobrý chod klientovy domácnosti. Velmi důležitým prvkem je při výkonu těchto služeb spolupráce terénních pracovníků s domovem pro seniory. Pokud dojde ke zhoršení klientova zdravotního stavu, může být klient díky této spolupráci snadněji umístěn do domova pro seniory, kde mu bude poskytnuta potřebná péče a pomoc. Pakliže klient nemá závažné zdravotní problémy a je schopen být ve svém bytě, nic nebrání tomu, aby tomu tak bylo co nejdéle, a terénní pracovníci vyvíjí veškeré úsilí směřující ke klientově spokojenosti.

Díky terénním pracovníkům pečovatelské služby mohou klienti co nejdéle zůstat ve svém přirozeném prostředí a udržovat potřebné kontakty s okolím. Důležitou úlohu na tomto místě má motivace. Klienti jsou motivováni k tomu, aby zapojili všechny své síly k překonání nepříznivé situace a zůstali tak co nejdéle aktivní a soběstační.

Tak jako u předchozích zařízení, má i pečovatelská služba své cíle. Nejdůležitějším z nich je pomoc a podpora klientů s jejich nepříznivou životní situací. Pomoc spočívá především v poskytování kvalitní péče v přirozeném domácím prostředí klienta, což je pro mnohé velkou výhodou. Důraz je přitom kladen jak na individuální potřeby a přání, tak na respekt k právům a soukromí uživatelů této služby. Respektování klientových práv a svobod je nedílnou součástí všech sociálních služeb. Můžeme sem zařadit i nezbytnou důstojnost člověka. Personální zastoupení pečovatelské služby se skládá ze šesti pracovníků, jež se orientují na sociální služby. Patří sem také vedoucí celé sekce pečovatelské služby. Rozvoz obědů je klientům poskytován díky dvěma těmito pracovníkům. Zbylé čtyři se zaměřují na péči o klienty přímo v terénu, tedy u nich doma.

14.3 Odlehčovací služby Klášterec nad Ohří

Tyto služby jsou rovněž součástí domova pro seniory v Kláštecku nad Ohří. Město chtělo jejich zavedením zkvalitnit nabídku sociálních služeb pro své obyvatele. Hlavním úkolem těchto služeb je pomoc a podpora klientů, kteří jsou odkázáni na pomoc druhé osoby, ale ta se o ně po omezenou dobu nemůže nebo není schopna postarat. Jsou to lidé, kteří mají sníženou soběstačnost ať už kvůli svému věku, chronickému či jinému onemocnění či zdravotnímu postižení.

K tomu, aby klient mohl tuto službu využívat, je potřeba napsat písemnou žádost. Klient je pak posuzován odborným lékařem, který určí, jestli je člověk vhodným kandidátem pro využívání odlehčovacích služeb.

Služba je poskytována jak dospělým klientům ve věku od 19 – 64 let tak i seniorům od 65 let věku. Klient může v tomto zařízení setrvat maximálně 3 měsíce. Druh služby je pobytový se snahou o poskytnutí co nejlepší možné péče. Pracovníci odlehčovací služby se snaží motivovat klienty k tomu, aby byli schopni začlenění do běžného života a byli aktivní v rámci svých možností. Vše je postaveno tak, aby klienti mohli žít svůj život důstojně a plnohodnotně a necítili se vyčlenění z okolního sociálního prostředí.

Jedním z hlavních cílů a poslání odlehčovací služby je možnost tolik potřebného odpočinku pro osobu, která se o handicapovaného či nemocného klienta stará

nepřetržitě. Může tak nabrat nové síly pro svou další pomoc. Další cíle by se daly charakterizovat takto:

- práva, potřeby, přání – respekt ke klientovým právům a snaha o jejich naplňování, plnění jejich přání a potřeb a vyřizování stížností;
- příjemné prostředí – vytvoření takového prostředí, ve kterém se klienti budou cítit bezpečně, příjemně a spokojeně;
- důstojnost – velmi důležitým cílem je zachování důstojnosti klientů;
- volný čas – aktivní využívání volného času klientů, podpora koníčků a zájmů a samozřejmě i podpora soběstačnosti klientů;
- fyzické, psychické, společenské, citové a duchovní potřeby – velký důraz je kladen na naplňování těchto potřeb a na umožnění běžného života.

Hodnocení internetových stránek

Internetové stránky Múss Klášterec nad Ohří <http://www.muss.klasterec.cz/> působí na prvním pohled normálním dojmem. Jsou ale také úhledně strukturované a již na první stránce můžeme najít základní informace o tomto zařízení.

V levém horním rohu dominuje znak města Klášterec nad Ohří společně s fotografiemi zaměstnankyně a klientky zařízení. Ty podtrhují náplň činnosti kláštereckého městského ústavu sociálních služeb. Každá fotografie výstižně znázorňuje činnost jednotlivých zařízení. Po kliknutí na fotografii se čtenáři zobrazí informace o dané službě. Pod logem je výpis jednotlivých služeb, jež zařízení nabízí a které jsou odděleny v barevném sloupci společně s dalšími důležitými informacemi. Nechybí ani potřebné kontakty. Stránky jsou přehledné a čtenář se v nich zajisté neztratí.

Stránky Múss Klášterec nad Ohří hodnotíme kladně. Chybí nám snad pouze okénko pro rychlé vyhledávání. To ale není ojedinělý případ.

15 Popisy institucí pomáhajících handicapovaným na základě uskutečněných rozhovorů, pozorování a studia výročních zpráv

V další sekci výzkumné části práce bylo naším hlavním záměrem zjistit především podmínky fungování jednotlivých zařízení zabývajících se pomocí handicapovaným spoluobčanům. Pro účely našeho zkoumání jsme si vybrali totožná anebo hodně podobná zařízení, která se svými službami snaží zlepšovat život těm, kterým ho ztěžuje handicap, a nachází se v naší vybrané oblasti, tedy na Chomutovsku. Ve všech zařízeních jsme se zaměřili na ty části, které se přímo zabývají handicapovanými klienty.

Zde si uvedeme námi vybraná zařízení. V závorce uvádíme zaměstnance, se kterými se nám v rámci našeho výzkumu podařilo uskutečnit rozhovory:

- **Městský ústav sociálních služeb v Jirkově** (dále jen **Měúss Jirkov**), kde jsme se konkrétně zaměřili na domov pro osoby se zdravotním postižením (ředitelka městského ústavu a manažerka kvality sociálních služeb);
 - **Městský ústav sociálních služeb v Klášteřci nad Ohří** (dále jen **Múss Klášteřec nad Ohří**), (ředitelka městského ústavu, sociální pracovnice);
 - **Sociální služby Chomutov**, dříve **Městský ústav sociálních služeb**, (dále jen **SOS Chomutov**) – zde jsme se konkrétně zaměřili na **Centrum pro osoby se zdravotním postižením** (dále jen **COZP Písečná**), (vedoucí Centra pro osoby se zdravotním postižením, sociální pracovnice a manažerka kvality sociálních služeb). Je třeba podotknout, že jsme si vybrali část SOS Chomutov, protože se specializuje na pomoc handicapovaným a je jak kapacitou tak i prostory velmi rozsáhlá. Proto jsme uznali za vhodné zabývat se jím z celé nabídky podrobněji a přirovnat ho k Měúss Jirkov a Múss Klášteřec nad Ohří.
 - **Domov pro osoby se zdravotním postižením Kadaň**. V tomto zařízení jsme taktéž chtěli provést rozhovory a pozorování. Bohužel se nám ale s paní ředitelkou nepovedlo domluvit se na termínu, který by vyhovoval oběma stranám. Proto se o zařízení zmiňujeme pouze v části, kde zkoumáme internetové stránky jednotlivých zařízení.
- Nyní se pokusíme přiblížit fungování jednotlivých zařízení pomocí analýzy provedených rozhovorů. Dále budeme analyzovat výroční zprávy jednotlivých zařízení, které jsou k dispozici na jejich internetových stránkách. Informace získané z výzkumu jsme rozčlenili do kategorií, jež je nejlépe vystihují. Je určitě třeba vyzdvihnout fakt, že rozhovory nám byly ve všech zařízeních bez větších problémů poskytnuty. Chtěli bychom

touto cestou velice poděkovat všem zúčastněným, kteří nám rozhovory rádi poskytl. Bez nich bychom určitě nezískali informace k našemu výzkumu. Další potřebné informace jsme získali ze studia výročních zpráv, které mají zařízení vyvěšené na svých internetových stránkách.

Je určitě třeba podotknout, že z časových důvodů a z důvodu vytíženosti jednotlivých, námi oslovených zařízení, jsme tyto navštívili pouze za účelem poskytnutí rozhovorů s výše uvedenými pracovníci. Byly umožněny i prohlídky všech zařízení. Díky nim jsme získali představu o tom, jak to v těchto zařízeních vypadá, jak jsou vybavená a řešená a kdo v nich pracuje.

15.1 Obsahové zaměření zařízení

15.1.1 Založení zařízení a počet budov

Měúss Jirkov stejně jako SOS Chomutov vznikly shodně 1. 1. 1993. Múss Klášterec nad Ohří byl založen o pět let později, a to 1. 1. 1998. Měúss Jirkov se nachází celkem ve třech budovách. Múss v Klášterci nad Ohří je v jedné budově a SOS Chomutov má čtyři budovy a jeden sociální byt.

15.1.2 Financování a sponzoři

Měúss Jirkov je příspěvková organizace financovaná z více zdrojů. Patří sem dotace od státu, příspěvek na činnost od města a také sponzorské dary. Na internetových stránkách mají za rok 2011 uvedeno 12 sponzorů. Patří sem jak firmy, tak i jednotlivci.

Múss Klášterec nad Ohří dostává nejvíce peněz od MPSV. Na provoz jim přispívá i město. Sponzory získávají tím, že například oslovují velké společnosti, jako jsou ČEZ nebo Severočeské doly. Přispívají jim ale i jednotlivci, například soukromí podnikatelé.

SOS Chomutov je příspěvková organizace a zřizovatelem je statutární město Chomutov, které ji financuje. Dále přispívá kraj a zdravotní pojišťovny. Dostávají také státní dotace. Za rok 2010 má SOS Chomutov ve výroční zprávě uvedeno 14 sponzorů. Opět sem patří velké firmy, ale i jednotlivci. Všechna zařízení získávají peníze za úhrady za jimi poskytované služby.

15.1.3 Granty z Evropské unie

Měúss Jirkov žádal asi o dva nebo o tři. Prošel výběrem a dostal se až do finálového kola, ale nakonec granty bohužel nedostal.

V Múss Klášterec nad Ohří nám sdělili, že granty z EU na tuto cílovou skupinu bohužel vypisovány nejsou.

SOS Chomutov o granty žádá. Je to prý přibližně dvakrát ročně a většinou jsou úspěšní.

15.1.4 Reklama v médiích, novinách a časopisech

Měúss Jirkov dává reklamy do novin. Často nabízí například odlehčovací služby. Jednou za dva až tři měsíce mají vždy v Jirkovských novinách dvoustranu s informacemi o dění v oblasti jimi poskytované péče.

Múss Klášterec nad Ohří inzeruje v místních novinách a televizi.

SOS Chomutov má reklamy na svých autech. Mají propagační materiály a časopisy. Píší také do novin. Jsou i garantem komunitního plánování statutárního města Chomutov, a v rámci toho o sobě dávají vědět na odboru sociálních věcí a na magistrátu města Chomutov.

15.1.5 Nabídka služeb pro handicapované klienty

Měúss Jirkov má v nabídce pro handicapované spoluobčany Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen DOZP Jirkov), který je pro osoby od 27 do 64 let a pro mladší seniory od 65 do 80 let. Jeho kapacita je 160 lůžek a v současnosti je jich naplněno 158. Rovněž nabízí odlehčovací službu s kapacitou 10 míst. Ta má dvě roviny – rekondiční a odlehčovací pobyty. Odlehčovací pobyty se využívají především k tomu, aby si rodina starající se o handicapovaného odlehčila od péče. Rekondiční pobyty jsou tu pro klienty, kteří jsou relativně brzo propuštěni z nemocnice po mozkových mrtvicích, autohaváriích či různých zdravotních komplikacích, kdy je potřeba ještě nějaká rehabilitace či dohled nad tím, aby se o sebe dokázali postarat ve svém bytě. v nabídce mají i terénní služby, kde mají pečovatelku a osobní asistentku. Ty chodí ke klientům domů. Pečovatelky se zaměřují na pomoc při úklidu a osobní asistentky poskytují osobní hygienu nebo zprostředkovávají kontakt s okolním prostředím.

Múss Klášterec nad Ohří se nachází v jedné budově a nabízí pečovatelskou službu, která je jak ambulantní tak terénní. Je tu také odlehčovací služba jako součást domova pro seniory s kapacitou třech lůžek. Služba je pro dospělé od 19

do 64 let a dále pro seniory nad 65 let věku. Zařízení navíc nabízí možnost využití dopoledního stacionáře, který je pro stejné věkové kategorie jako odlehčovací služba. Ten bohužel není skoro využíván, kvůli umístění přímo v domově pro seniory. Tento fakt může mladší zájemce odrážet.

SOS Chomutov nabízí handicapovaným spoluobčanům COZP Písečná. Sem spadá pobytová služba Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen DOZP Písečná), jehož kapacita je 32 míst. Mezi ambulantní služby pak patří Denní stacionář, který má kapacitu 15 míst a je pro děti od 1 roku. Denní stacionář pro osoby se zdravotním postižením, který má kapacitu 10 míst, je pak určen pro osoby od 17 let.

15.1.6 Bližší informace o nabízených službách

V DOZP Jirkov například záleží na klientech, zdali si tu zvolí trvalé bydliště anebo si ho nechají u sebe doma. Je to spíše otázka ekonomická. Využívá je spíše seniorská populace. Nejmladšímu klientovi DOZP Jirkov je 45 let. Šance na to, že by se klient vrátil do svého původního prostředí, jsou tedy poměrně malé. Podle paní ředitelky tu poptávka mladých lidí zatím taková není. Relativně mladí lidé, pokud mají jen trošku možnost, zůstávají doma.

Podle manažerky kvality sociálních služeb Měúss Jirkov je například pečovatelská služba hojně využívána. Je tam velké zaměření na stravování a pomoc v domácnosti. Osobní asistence se teď hodně rozvinula, protože klienti zjistili, že je kontrola využívání příspěvku na péči. Pokud tento příspěvek využívají, měli by ho vydat za sociální službu. Z tohoto důvodu zájem o osobní asistenci vzrostl.

Denní stacionář v Múss Klášterec nad Ohří se podle sociální pracovníce moc nepoužívá. Je určen nejen pro seniory, ale i pro lidi mladší. Největším problémem je prý fakt, že denní stacionář je zakomponován do domova pro seniory. Kdyby prý měl stacionář své vlastní prostory, oddělené od domova pro seniory, využívali by ho lidé mnohem více než je tomu doposud. Problém je v tom, že zájem o toto zařízení by byl. Ale když lidé vidí to prostředí, do kterého by své dítě měli umístit, tak si to raději rozmyslí a zvládají to nějak doma sami.

Odlehčovací služba, kterou Múss Klášterec nad Ohří také nabízí, je obdobná služba jako domov pro seniory. Jde o 24 hodinovou péči o klienta. Jediným rozdílem je, že klient tuto službu může využívat maximálně tři měsíce v roce. Jde o službu primárně určenou lidem, kteří pečují o někoho handicapovaného a

potřebují si na chvilku odpočinout. Mají tu tři lůžka pro tuto službu a dá se říci, že jsou permanentně naplněná. Výše zmíněná služba je hojně využívána.

V rámci SOS Chomutov je například DOZP Písečná podle sociální pracovnice obsazený pořad. V denním stacionáři pro osoby se zdravotním postižením došlo ke zvýšení úhrad, takže někteří klienti chodí méně často. Pokaždé tam ale někdo je. Mají kapacitu 10 klientů, ale častěji jich dochází asi 5 klientů. Nechodí pravidelně, ale třeba dvakrát za týden.

15.1.7 Metody, které zařízení používají

V Měúss Jirkov používají hlavně rehabilitační metody a pomůcky, jež klientům pomáhají setrvat co nejdéle v relativně dobrém fyzickém stavu. Další používanou metodou je například ergoterapie, čili zapojení do zaměstnání. To pomáhá zlepšit klientův zdravotní stav. Pro účely ergoterapie mají v Jirkově ergo-kuchyňku vybavenou ergo-pomůckami.

Múss Klášterec nad Ohří používá například metodu fyzioterapie, pro kterou má vybavenou tělocvičnu. Pracuje i s ergoterapií a samozřejmě i s rehabilitací. Zařízení se může pochlubit například celotělovou plastovou vanou, v níž si klient může užít jak vířivou, perličkovou, podvodní, tak i cílenou masáž.

V rámci SOS Chomutov mohou klienti COZP Písečná využívat Vojtovu metodu, kterou tu poskytuje speciálně proškolená zdravotní sestra z nemocnice v Chomutově. Využívají ji malé děti do 5 let věku denně a ambulantně. Pro cvičení je nutné doporučení neurologa. Metoda probíhá formou masáží reflexních bodů, čímž se u dětí startují reflexy. Sestra praktikuje s dětmi nejrůznější cviky na zlepšení funkce jejich pohybového ústrojí. Pro Vojtovu metodu má zařízení speciálně vybavenou místnost. Jak jsme už uváděli, do COZP Písečná dochází slečna, která se zaměřuje na canisterapii, což je metoda léčby za pomoci psů. Je tu už jednou zmiňovanou místnost na bazální stimulaci.

15.1.8 Vybavení zařízení pro handicapované klienty

V Měúss Jirkov jsou hodně orientovaní na klientelu, která už opravdu nemůže zůstat doma. Mají například hydraulické zvedáky pro bezpečný přenos klientů. Tyto zvedáky bez pomoci fyzické síly klienta přenesou ať už na postel nebo třeba do vany. Jsou zde i koupací lůžka, kdy člověk není schopen sedět a koupe se vleže. Mají také nejrůznější chodítka a vaky pro klienty. Veškerý přístup do budov a výtahy mají bezbariérové. Vlastní i speciální postel lateru s takzvaným laterálním náklonem. Ta slouží pro klienty, kteří jsou plně odkázáni na

ošetřovatelskou péči a tráví na lůžku 24 hodin denně. Mají samozřejmě i dřevěné polohovatelné postele, ale tato postel je v mnoha ohledech lepší a snadno se ovládá.

V Měúss Klášterec nad Ohří mají například ošetřovatelskou vanu, na kterou dostali finanční prostředky. Rehabilitační sestra je přímo v zařízení, což je velkým přínosem pro handicapované klienty, protože nemusí docházet do nedaleké Kyselky.

V COZP Písečná mají speciálně vybavené počítače pro zdravotně postižené. V prostorách je i místnost pro bazální stimulaci, kde je vodní postel, která má teplotu plodové vody. Z dalšího vybavení můžeme jmenovat speciální bio lampy, elektrické zvedáky, držáky, speciálně upravené talíře a hrnky, polohovací pomůcky nebo piktogramy. Dochází sem slečna, která s klienty provádí canisterapii, což je léčba pomocí pejsků.

15.1.9 Bezbariérovost zařízení

V Měúss Jirkov mají u všech pokojů odstraněné prahy, aby pohyb klientů nebyl tak problematický. Nábytek na pokojích se snaží uzpůsobit tomu, aby tam byl dostatečný prostor, a upravují koupelny na bezbariérové. Vstupy do všech budov jsou rovněž bezbariérové.

Měúss Klášterec nad Ohří bezbariérový přístup zajištěný má. Budova dříve sloužila jako dům s pečovatelskou službou a od svého vzniku prošla velkými změnami. Nedostatek vidí v sociálních zařízeních. Některá už jsou nově zrekonstruovaná a bezbariérová. Některá na rekonstrukci z finančních důvodů teprve čekají. Klienty, kteří potřebují, vozí do koupelen nových.

SOS Chomutov bezbariérové přístupy ve všech budovách zatím nemá, ale snaží se je dodržovat. Mají kompletně zrekonstruované COZP Písečná, takže to bezbariérové je. Je tam dokonce i bezbariérový výtah. V domově pro seniory jsou prý zatím tak v půlce.

15.1.10 Organizace, se kterými zařízení spolupracují

Měúss Jirkov spolupracuje s dobrovolnickým centrem v Ústí nad Labem, hodně i s organizací Protetika v Ústí nad Labem, která jim posílá praktikanty. To je velmi přínosné, protože praktikanti se věnují klientům, kteří mají například protézu. Další spolupráce je se středními a vysokými školami, které posílají studenty a praktikanty. Je to například Pedf a FSE v Ústí nad Labem, vyšší

odborná škola v Mostě a nově také střední škola v Udlicích, kde se otevřel kurz pracovníka v sociálních službách. Spolupráce probíhá i se základními školami, kde rozjeli projekt zadlužování.

V Múss Klášterec nad Ohří je hlavní spolupráce s úřady práce v Klášterci a hlavně v Kadani. Navštěvují je například i děti z mateřských či základních škol. Částečně spolupracují i ostatními domovy z okolí, kdy pořádají různé sportovní a olympijské hry.

V COZP Písečná pořádají různé akce jako je Den ve Fitness a Diskotéka. Na těchto akcích spolupracují s různými organizacemi, jež se zabývají pomocí handicapovaným. Mezi hosty patří například organizace z Kadaně, z Chomutova nebo Vejprty.

Podle výroční zprávy za rok 2010, kterou mají umístěnou na svých internetových stránkách, SOS Chomutov navíc dlouhodobě spolupracuje s obytným centrem v Annabergu – Buchholz, se kterým organizují výměnné pobyty. Spolupráce probíhá například i s Magistrátem města Chomutov, s praktickými a odbornými lékaři, se Střední zdravotnickou školou v Chomutově, farním úřadem či s chomutovskou městskou policií.

15.1.11 Dobrovolnická činnost

Do Měúss Jirkov dochází zhruba 23 dobrovolníků z dobrovolnického centra, kteří chodí za klienty a mají s Měúss Jirkov uzavřenou smlouvu. Součástí dobrovolníků je i pěvecký sbor Jirkovské seniorky, který vystupuje zadarmo. Letos byly jeho členky dokonce převzít plaketu od ministerstva vnitra Dobrovolník roku za jejich dobrovolnický sbor.

Múss Klášterec nad Ohří má smlouvu s dobrovolnickým centrem. Nějací dobrovolníci sem docházejí. Je ale problém v tom, že jsou většinou z Kadaně a klienty znali už z té Kadaně, kde byli v léčebně dlouhodobě nemocných. Když klienti přešli do Múss v Klášterci nad Ohří, dobrovolníci za nimi dojížděli. Pak ale klienti bohužel zemřeli a dobrovolníci za nimi přestali dojíždět. Moc dobrovolníků se bohužel nehlásí, i přesto, že dělají náборы například na středních školách.

SOS Chomutov má v Domově pro seniory dva dobrovolníky. Mají na to i standard a uzavírají s nimi smlouvu. Do COZP Písečná chodí jedna dobrovolnice, a to většinou o víkendech.

15.1.12 Sociální služby poskytované zdarma

Podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, by všechna zařízení měla nabízet zdarma základní sociální poradenství. Zákon mluví o službách zdarma takto: *„Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“* Od manažerky kvality sociálních služeb SOS Chomutov jsme se dozvěděli, že podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, poskytují navíc zdarma pečovatelskou službu účastníkům odboje.

Zákon definuje skupinu lidí, kteří neplatí za pečovatelskou službu následovně:

„Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v § 40 odst. 2 písm. c) poskytuje bez úhrady
a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí, b) účastníkům odboje 30), c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb.,

d) osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb.,

e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

Všechna námi oslovená zařízení se řídí tímto zákonem a poskytují sociální poradenství. To je poskytováno zdarma.

Z výroční zprávy Múss Klášterec nad Ohří, která je na stránkách zařízení k dispozici, jsme se dozvěděli, že pro své klienty zajišťují zdarma základní sociální poradenství.

Výroční zpráva SOS Chomutov za rok 2010 uvádí, že zařízení poskytuje odborné sociální poradenství: *„Jednou ze služeb, kterou svým klientům poskytuje SOS Chomutov, je odborné sociální poradenství poskytované Sociální poradnou Písečná.“*

Klienti zde mohou získat bezplatně informace a rady v oblastech:

- mezilidské a rodinné vztahy, sociálně právní problematika, před a porozvodové problémy, domácí násilí nebo krizová intervence“. Klientům je navíc nabídnuta možnost, že pokud budou potřebovat pomoc psychologa, právníka či finančního poradce, jsou jim tito bezplatně k dispozici.

15.1.13 Spokojenost s chodem zařízení

Podle paní ředitelky Měúss Jirkov má zařízení velmi dobré výsledky a patří mezi ta zařízení, která jsou celorepublikově velmi kladně hodnocená. Rozhodně si ale nemyslí, že by byli dokonalí a ví, kde by se dala udělat vylepšení.

Že je nadmíru spokojena, by ředitelka Múss Klášterec nad Ohří, neřekla. Domnívá se ale, že kolektiv je tu dobrý a zaměstnanci kvalitní. Jakékoliv problémy, které se vyskytnou, se snaží ihned řešit.

Vedoucí COZP Písečná spokojená je. Změnila by však financování, a to především zaměstnanců. Zároveň změnila postavení pojišťoven, protože se musí doplácet čím dál tím víc věcí pro handicapované.

15.1.14 Plánovaná rozšíření zařízení

Měúss Jirkov letos rozšířil své poradenské služby v terénu o psychologa a právníka, kde se orientují na prevenci předlužování a finanční gramotnost. Na základě nárůstu problematických klientů, kteří trpí změnami chování nebo dokonce utíkají, se v plánu činnosti na letošní rok zaměří na vytvoření domova se zvláštním režimem. V tomto zařízení by byli schopni uspokojit i tyto klienty. Jednu třetinu klientů DOZP Jirkov totiž tvoří tito problémoví klienti. Domov se zvláštním režimem je jediné zařízení, jež může být uzavřené. V jiných zařízeních nejsou oprávněni klienty držet i přesto, že někdy i utíkají.

V Múss Klášterec nad Ohří nedávno rozšířili pečovatelskou službu i na ambulantní. Uvažovali rovněž o rozšíření počtu lůžek odlehčovacích služeb, o něž je velký zájem ze strany handicapovaných spoluobčanů. Největším problémem jsou prostory, ve kterých by toto rozšíření mohlo být realizováno. Do budoucna by chtěli zrekonstruovat všechna sociální zařízení. Rekonstruována jsou totiž zatím jen některá.

V rámci SOS Chomutov by v COZP Písečná by rádi zrealizovali přístavbu pokoje, aby na pokojích bylo méně klientů. Rádi by koupili interaktivní tabule, rozšířit zázemí počítačového vybavení a nakoupit více cvičících prvků na zahradu.

15.1.15 Vylepšení zařízení při neomezených možnostech

Manažerka kvality sociálních služeb Měúss Jirkov by určitě rozšířila PC vybavení.

Sociální pracovnice Múss Klášterec nad Ohří není až takový zastánce těchto domovů. Pro ni je prioritní domácí péče. Investovala by tudíž do rozvoje pečovatelské služby, aby klienti mohli být obsluhováni a mohlo o ně být pečováno v jejich rodinném a příjemném prostředí, na které jsou zvyklí.

Sociální pracovnice COZP Písečná si myslí, že by bylo lepší se zeptat těch klientů, co by oni vylepšili. Líbilo by se jí, kdyby bylo možné splnit jednotlivá přání klientů.

15.1.16 Problémy zařízení

Paní ředitelka Měúss Jirkov vidí největší problém v komunikaci s problémovým klientem nebo s problematickými situacemi. V letošním roce se tedy zaměřují na tyto zmíněné problémy. Velmi ji mrzí, že společnost nahlíží na sociální pracovníky tím stylem, že by za svou práci ani neměli brát peníze.

Paní ředitelka klášterického Měúss spatřuje problém v sociálním zařízení. Do budoucna by velice rádi zrekonstruovali všechna sociální zařízení tak, aby vyhovovala všem klientům, zejména handicapovaným.

Vedoucí COZP Písečná vidí problém především ve financování sociálních služeb všeobecně. Systém bohužel není vyhovující.

15.2 Pracovníci zařízení

15.2.1 Počty pracovníků, jejich profese a fluktuace

Měúss Jirkov má 189 zaměstnanců. Pracují tady zdravotní sestry, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, ekonomický úsek a dělnické profese.

V Múss Klášterec nad Ohří pracuje 65 zaměstnanců, mezi něž patří vedoucí sestra, sociální pracovník, vedoucí sociální péče, vedoucí zdravotní péče a vedoucí sociální péče pečovatelské služby.

SOS Chomutov zaměstnává necelých 200 lidí a COZP Písečná jich má 28. V tomto centru pracují zdravotní sestry, pracovnice sociální péče, sociální pracovnice a vychovatelky.

Z rozhovorů jsme se dozvěděli, že fluktuace zaměstnanců není v žádném zařízení příliš vysoká. Zaměstnanci se naštěstí příliš často nestřídají.

15.2.2 Povinnosti pracovníků zařízení

Měúss Jirkov se řídí etickým kodexem zaměstnance a kodexem sociálního pracovníka a dodržují také standardy kvality.

Na svém intranetu mají veškeré směrnice a postupy, které jsou závazné pro každou službu a měly by se dodržovat.

Múss Klášterec nad Ohří se rovněž řídí podle etického kodexu zaměstnance, který jim popisuje správné jednání, chování a komunikaci s klienty. Každé zařízení musí mít vypracováno 15 standardů podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tyto standardy vypracovány mají, ale důležité podle nich především je, že se kontroluje jejich dodržování.

SOS Chomutov stejně tak jako v COZP Písečná by zaměstnanci měli dodržovat především etický kodex zaměstnance, vnitřní předpisy, standardy a obecné předpisy. Ty mají jak všeobecné pro všechna zařízení, tak i interní.

Všechna zařízení mají tedy zákonem jasně definováno, co musí dodržovat. MPSV definovalo již zmíněné standardy kvality, dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/5963>. Jednotlivá zařízení sociálních služeb musí mít podle nich definováno a dodržovat následující:

„1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, 2. Ochrana práv osob, 3. Jednání se zájemcem o sociální službu, 4. Smlouva o poskytování sociální služby, 5. Individuální plánování průběhu sociální služby, 6. Dokumentace o poskytování sociální služby, 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, 9. Personální a organizační zajištění sociální služby, 10. Profesní rozvoj zaměstnanců, 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, 12. Informovanost o poskytované sociální službě, 13. Prostředí a podmínky, 14. Nouzové a havarijní situace a 15. Zvyšování kvality sociální služby.“

15.2.3 Požadavky na sociálního pracovníka

V zákoně o sociálních službách <http://www.atre.cz/zakony/page0048.htm> jsou požadavky na sociálního pracovníka definovány takto: *„Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Sociální pracovník musí podle tohoto zákona splnit: a) vyšší odborné vzdělání zaměřené*

na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku,

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

Dále musí podle výše zmíněných stránek splnit například „Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.“

Měúss Jirkov se řídí požadavky zákona o sociálních službách č. 108/206 Sb. Tam jsou dané kvalifikační předpoklady na jednotlivé pozice. Pracovníci v sociálních službách musí zároveň splnit 200 hodinový kurz v sociální oblasti.

V Múss Klášterec nad Ohří jsou podmínkou rovněž kvalifikační předpoklady dané zákonem – sociální pracovník musí mít vyšší odborné vzdělání. Nemohou také přijímat někoho, kdo si bude vzdělání postupně dodělávat. Zdravotní pracovnice musí být diplomované sestry. U pracovníka v sociálních službách je podmínkou, že si do 18 měsíců musí udělat rekvalifikační kurz.

Pro COZP Písečná musí pracovník mít vyšší odbornou anebo vysokou školu. Pracovník v sociálních službách musí mít speciální kurz. Všichni zaměstná musí být očkováni proti žlutence a vlastnit zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství.

Samozřejmostí ve všech zařízeních je trestní bezúhonnost.

Ve všech zařízeních se tudíž snaží kvalifikační předpoklady dané zákonem dodržovat. Kontrola většinou probíhá prostřednictvím manažera/ky kvality sociálních služeb. Ten/ta dohlíží na správné fungování každého úseku.

15.2.4 Další vzdělávání pracovníků

Další vzdělávání probíhá ve všech zařízeních a je povinné podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách musí splnit 24 hodin dalšího vzdělávání za rok. Kurzy se dělí na akreditované a neakreditované. Zdravotníci mají kreditní systém vzdělávání. Múss Klášterec nad Ohří vybírá například s ohledem na ně akreditované kurzy, jež jsou jak pro zdravotníky, tak i pro pracovníky v sociálních službách a pro sociální pracovníky. Navíc jsme se zde dozvěděli, že letos řeší problém s novelou zákona. Omezili jim totiž počet hodin školicích akcí na osm a zbytek musí pokrýt akreditovanými kurzy, což je samozřejmě finančně nákladné, ale ještě pořád se to prý dá zvládnout.

V SOS Chomutov si to zdravotní sestry hlídají samy. Kurzy pro ostatní pracovníky jsou formou přednášek, stáží či seminářů. Na kurzy dalšího vzdělávání zaměstnanci všech zařízení buď dojíždí, nebo si domlouvají, aby je školitelé navštěvovali přímo v zařízení.

Ve všech zařízeních probíhají školení a supervizní setkání na téma syndrom vyhoření, který je zejména v pomáhajících profesích tak obávaný.

15.2.5 Náplň práce sociálního pracovníka

Pokud shrneme výpovědi námi oslovených sociálních pracovníků, vyjde nám následující profil sociálního pracovníka. Sociální pracovník vlastně dělá veškeré činnosti, které vyloženě nesouvisí se zdravotní péčí a týkají se sociální agendy. Největší oblastí je vyřizování žádostí, přijímání uživatelů, zajišťování výplaty důchodů a hospodaření s financemi klientů. Je to i práce v terénu, kdy vyjíždí k žadatelům, kteří chtějí vědět bližší informace o daném zařízení.

Můžeme sem zařadit i individuální plánování nebo vedení spisové dokumentace. Je to vlastně práce kancelářská, ale i práce s klienty. Náplň práce jsou například volnočasové aktivity klientů nebo výzdoba budovy s důrazem na estetickou stránku. Práce je ale také individuální podle konkrétní potřeby klientů. Dalo by se říci, že náplň práce jednotlivých námi oslovených pracovníků v sociálních službách je podobná a v některých případech i stejná.

15.2.6 „Ideální“ sociální pracovník

Podle paní ředitelky a manažerky kvality sociálních služeb Měúss Jirkov by měl splňovat kvalifikační předpoklady ze zákona. Měl by být optimistický, empatický, kompetentní, flexibilní, zvládat problémové situace a být vyrovnaný sám se sebou a vstřícný ke klientům. Měl by určitě umět pracovat s problémem, umět vstoupit do problému a vyřešit ho na místě. Komunikace, plánování a jasné definice problému a potřeby jsou každopádně velmi důležité.

Podle ředitelky Múss Klášterec nad Ohří by to měl být člověk, který se řídí srdcem a samozřejmě takový, který je zodpovědný. Neměl by dát na sobě znát například své osobní problémy. Sociální pracovnice navíc dodává, že sociální práce se nikdy nebude dělat za účelem nějakého zisku. Člověk se s tím musí narodit, vědět co dělat a jít si za tím.

Velice zajímavý byl názor manažerky kvality sociálních služeb SOS Chomutov. Podle ní by to měla být osoba, která, když se podívá do zrcadla, si sama o sobě řekne: „Ano, já bych chtěl/a, aby se o mě nebo o moje příbuzné staral člověk, jako jsem já. Každý by měl myslet na to, jak vypadá, když se stará o lidi. Musí být komunikativní a dělat tu práci od srdce. Samozřejmě by neměl být výstřední.

15.3 Klienti zařízení

15.3.1 Kritéria rozdělování klientů

V Měúss Jirkov mají pro klienty jedno a dvoulůžkové pokoje. Pokud nastoupí pár, tak jdou na pokoj spolu. Jinak dávají standardně muže s muži a ženy se ženami. Ale vyhoví i přání klientů, pokud chtějí být spolu. Jinak se nerozdělují podle soběstačnosti nebo druhu postižení. Stává se, že si klienti i vzájemně pomáhají například při odvozu na jídlo. Podle výroční zprávy, kterou mají na svých stránkách, rozdělují klienty podle pohlaví a také podle věku. Kategorie jsou do 65 let, 65-85 let a více než 85 let.

V Múss Klášterec nad Ohří klienty dělí vyloženě na ženy a muže. V jedné bytovce jsou klienti stejného pohlaví, kteří mají společné sociální zařízení. Klášterecký Múss má na svých stránkách výroční zprávu za rok 2009 a v té je uvedeno, že klienti se dělí jednak podle pohlaví a dále podle věku. Kategorie jsou následující: do 65 let, 66-85 let a více než 85 let.

V COZP Písečná, patřící pod SOS Chomutov, je dělení spíše podle zletilosti, protože tam mají i nezletilé klienty. Dělení probíhá i podle pohlaví. Věková skupina, pro kterou jsou zařízení COZP Písečná určeny, začíná od 1 roku věku dítěte.

15.3.2 Soběstační klienti (bez handicapu)

V Měúss Jirkov mají i soběstačné klienty. Byl to totiž původně domov důchodců, kam nastupovali i schopní klienti. Transformací tím novým sociálním zákonem se to vygenerovalo na DOSP Jirkov, protože ta cílová skupina na tohle zařízení odpovídala nejvíce.

Taktéž v Múss Klášterec nad Ohří mají soběstačné klienty. Je to z důvodu toho, že dřív domov pro seniory fungoval jako dům s pečovatelskou službou, tudíž tu tito lidé už byli před změnou domova na domov pro seniory.

V SOS soběstačné klienty v rámci svých zařízení mají. Už ze samotného názvu COZP Písečná vyplývá, že klienti bez handicapu tu bohužel nejsou.

15.3.3 Finance klientů

V Měúss Jirkov si klienti mohou vybrat, jestli chtějí, aby jim peníze chodily hromadným seznamem. Na to dají svolení a peníze jim chodí každého patnáctého v měsíci. Peníze jim mohou chodit i do banky nebo složenkou či rodině. Je to opravdu na individuálním rozhodnutí toho klienta.

V Múss Klášterec nad Ohří chodí klientům každého patnáctého v měsíci na účet domova důchod. Pak jim vyplácí takzvané „kapesné“. Z jejich důchodu si strhnou platbu za pobytové služby a zbytek jim toho patnáctého dají.

V COZP Písečná je to tak, že klientovi přijde důchod a z něho mu musí zbýt 15% z důchodu pro jeho vlastní potřeby. Z těch zbylých peněz se hradí strava a poskytované služby. Pokud je klient nějakou dobu doma, tak se mu peníze vrací. Někaké peníze mají tedy jako kapesné a něco si i spoří. Pokud je potřeba klientovi něco nakoupit, tak každý klient má svého pracovníka v sociálních službách, který mu nakupuje. Pak se všechny účty dokladují. Všichni klienti DOZP Písečná jsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům, takže se svými penězi sami nehospodaří.

15.3.4 Akce organizované pro klienty

V Měúss Jirkov pořádají každé dva měsíce společenský večer se zábavou a s muzikou. Pro klienty se každoročně organizuje Štědrý den a Silvestr. Slaví se i narozeniny klientů. Pro klienty zpívá Pěvecký sbor Jirkovské seniorky, o němž

už tu byla řeč v souvislosti se záslužnou dobrovolnickou prací. Podle výroční zprávy za rok 2010 bylo pro klienty připraveno mnoho akcí. Patří sem například *„účast na několika akcích na Červeném Hrádku v Jirkově (Moravský den, uspořádání výstavy obrazů klienta domova pro seniory v Mládežnické, Senior šou, Předvánoční zpívání v kulturním domě, koncert seniorek v ZUŠ, výlety do Lesoparku v Chomutově, do Globusu, na soutěž seniorů do Podbořan nebo na zámek do Augustusburgu.“*

Do Múss Klášterec nad Ohří dochází například děti z mateřské školky, ze základních škol či z gymnázia na různá vystoupení pro klienty. Také objednávají různá kulturní vystoupení. Do divadla s nimi jezdí sami. V době našeho rozhovoru (únor) se připravovali na ples seniorů a na únor měli pro své klienty připravenou Valentýnskou akci. Ve výroční zprávě za rok 2009, umístěné na stránkách zařízení, jsou vypsány všechny akce, jež se za ten rok udály. Jmenujme například *„Velikonoční zábavu, Velikonoční výstava ručních prací, výlet do Lesoparku v Chomutově, sportovní odpoledne na zahradě Domova s pečovatelskou službou, Vánoční výstava výrobků klientů domova s pečovatelskou službou nebo společné pečení vánočního cukroví.“*

V COZP Písečná pořádají několik akcí za rok. V květnu mají Den ve Fitness v městských lázních v Chomutově. V září je to Diskotéka v chomutovském divadle. Účastní se také koncertu nadace televize Nova. Dále pořádají výlety do divadel, do zoo parku v Chomutově. Dále pak do zoo v Praze, Ústí nad Labem nebo návštěvy Solné jeskyně. SOS Chomutov pořádá například Zahradní slavnost pro seniory, kam zve i handicapované klienty. V současné době má jeden šikovný klient COZP Písečná výstavu obrázků na magistrátu statutárního města Chomutov. Začal malovat a místostarosta Chomutova si toho všiml a rozhodl se udělat mu výstavu, která tam bude asi měsíc.

15.3.5 Spolupráce s rodinami

Měúss Jirkov se prostřednictvím klíčových pracovníků snaží o to, aby každý klient měl kontakt s rodinou. Je potřeba, aby rodina ty klienty navštěvovala a aby si vzájemně pomáhali. Není dobré, když rodina soupeří se zařízením o to „kdo to myslí pro klienta lépe“. Na toto velmi neradi přistupují.

Pracovnice Múss Klášterec nad Ohří s rodinami klientů úzce spolupracují. Spolupráce mezi nimi je určitě velice důležitá. Někdy se ale stává, že klienti už nikoho nemají. V ostatních případech spolupráce funguje.

V SOS Chomutov je spolupráce s rodinami klientů, kteří navštěvují denní stacionář, častá. U klientů v DOZP Písečná, pobytové službě, je spolupráce méně častá.

15.3.6 Spokojenost klientů se službami

V Měúss Jirkov pravidelně probíhají dotazníková šetření ohledně spokojenosti klientů se službami, jejichž výsledky jsou součástí výročních zpráv. Podle výroční zprávy za rok 2010 se připomínky týkají především stravy a jsou ihned po vyhodnocení dotazníků řešeny.

Pro zaměstnance Měúss Klášterec nad Ohří je názor klientů, ale i jejich dětí a příbuzných velmi důležitý. Každý rok dávají klientům dotazníky, kde se klientů a jejich příbuzných ptají, jak jsou se službami spokojeni. Výstupy z poslední ankety dopadly velice dobře a byli s nimi velmi spokojeni. Pokud se vyskytnou nějaké připomínky nebo nespokojenost, snaží se je řešit ke spokojenosti svých klientů. Klienti jsou nejčastěji nespokojeni se stravováním.

V COZP Písečná spokojenost klientů většinou zjišťují od rodičů pomocí dotazníků či analýz. V budovách mají umístěny schránky na stížnosti. Podle vedoucí COZP Písečná tu spokojenost je.

15.3.7 Co potřebují handicapovaní klienti nejvíce

Podle manažerky kvality sociálních služeb Měúss Jirkov, potřebují klienti nejvíce lidský přístup a jednání bez povyšování. Bylo by dobré, aby k sobě byli vlídnější. Podle názoru paní manažerky, jsou jejich klienti takoví bojovníci. Přístup typu „ted' jsem tady, jsem chudák a postarejte se o mě“ tu naštěstí vidí minimálně. Pokud někdo takový přijde, tak je to pro zaměstnance velká výzva. Oni chtějí dokázat, že ten člověk to ještě zvládne. Je hezké vidět, jak se mění a uvědomí si, že stojí za to žít.

Když pomineme základní potřeby jako je jídlo, pití nebo čistota, tak by sociální pracovnice Měúss Klášterec nad Ohří řekla, že je to především kontakt s ostatními lidmi, aby se necítili odložení. Tam je bohužel problém v počtu zaměstnanců a počtu klientů, protože mají 110 uživatelů a 10 zaměstnanců na jednu směnu. Z toho jasně vyplývá, že bohužel nelze úplně pokrýt ty sociální potřeby a přání těch klientů.

Podle sociální pracovnice COZP Písečná potřebují člověka, o něhož se mohou opřít. Někoho, o kom ví, že jim pomůže a je tu pro ně. To je podle ní velice důležité a všichni by se měli snažit o to, aby tomu tak bylo.

15.3.8 Zajímavosti

Měúss Jirkov se může pochlubit tím, že tu funguje občanské sdružení Pro Handicap, jehož předsedkyní je paní ředitelka. Toto sdružení zajišťuje svoz handicapovaných dětí do škol. Jsou to děti, ale i dospělí, kteří jezdí do základních škol nebo na přípravu na budoucí povolání. Děti tak mohou zůstat doma v rodině. Je to nezisková organizace, která nedostává žádné peníze. Děti, pro něž je svoz určen, dostávají příspěvek na péči podle stupně svého poškození nebo důchod podle druhu a stupně svého handicapu. Z toho všeho se hradí pohonné hmoty a asistent. Manažerka kvality sociálních služeb Měúss Jirkov nám ještě upřesnila, že Měúss to zajišťuje v rámci personálu. Dávají jim k dispozici asistenta přes pečovatelskou službu. Dále je tam řidič, který je na mandátní smlouvu. Dostávají navíc dotace od města na náklady nebo prodávají jimi vyrobené výrobky, aby získali nějaké peníze.

Zajímavostí z Múss Klášterec nad Ohří by například mohlo být, že přímo v prostorech zařízení se nachází kadeřnictví, pedikúra a kaple. Mají navíc i krásnou a rozsáhlou zahradu. Zařízení je přímo spojeno s jídelnou, což je bývalá mateřská školka. Mají tu i nově vybudovanou pec, která slouží pro klienty se zájmem o ergoterapii.

Zajímavé je, že v loňském roce začali v SOS Chomutov spolupracovat s Centrem ubytování a péče v Annabergu – Buchholz v Německu na projektu s názvem Společně v sociálních službách. S tímto zařízením spolupracují dlouhodobě. Vloni ale začala spolupráce na tomto projektu. Hlavním cílem tohoto projektu je srovnání úrovně pobytových sociálních služeb u nás a u našich sousedů a také výměna tolik potřebných zkušeností, rad a nápadů. Vybrané skupiny pracovníků se tak mohou zapojit do tohoto unikátního výměnného projektu.

Dále spolupracují například s organizací Masopust. Organizace Masopust není vedená jako sociální služba. Mají s nimi uzavřenou smlouvu, a na střediscích SOS Chomutov pracují 3 jejich klienti. Pracují v prádelně Centra denních služeb, v DOZP Písečná a v domově pro seniory. Jsou to klientky, které k nim chodily do Denního stacionáře pro osoby se zdravotním postižením.

15.3.9 Co na Chomutovsku pro handicapované chybí

Podle manažerky kvality sociálních služeb Měúss Jirkov na Chomutovsku chybí bezbariérové přístupy do mnoha institucí a organizací. Hodně tu prý také chybí nějaká organizace pro mladé postižené lidi. Například taková, která by jim pomáhala najít uplatnění na trhu práce nebo nabízela aktivity pro využívání volného času. V rámci komunitního plánu je tento nedostatek v Jirkově hodně vyzdvihován. Pro mladší lidi s handicapem je hodně obtížné přijmout fakt, že by měli trávit 24 hodin s lidmi v seniorském věku namísto svých vrstevníků. V Měúss Jirkov byl klient, jemuž bylo 45 let, s roztroušenou sklerózou na vozíku a pro toho bylo hrozně těžké ztotožnit se se skutečností, že je mu 45 let a je v domově důchodců.

Sociální pracovnice Múss v Klášterci nad Ohří postrádá něco na způsob chráněného bydlení. V Klášterci nad Ohří není žádné ústavní zařízení, jako je domov pro osoby se zdravotním postižením, který je v Kadani dokonce dvakrát. Právě náhradou za takovéto ústavní zařízení by mohlo být chráněné bydlení. Podle ní tu bohužel vážně zaměstnávání osob se zdravotním postižením.

Manažerka kvality sociálních služeb v SOS Chomutov se domnívá, že tu chybí chráněná dílna. Ví ale o tom, že zdravotně postižení na Chomutovsku mají na chráněnou dílnu požadavek. Chybí tu prý někdo, kdo by slučoval dobrovolníky, staral se o ně a posílal je do jednotlivých zařízení, kde by byli potřeba.

Podle vedoucí COZP Písečná tu chybí přechodný pobyt v odlehčovacích službách. Měli ho, ale byl neustále neobsazený, tak ho zrušili. Dále například tréninkové byty nebo chráněné bydlení. Pro klienty, kteří by zde mohli bydlet, by to jistě bylo velice přínosné.

16 Společné a odlišné rysy jednotlivých zařízení

16.1 Společné rysy zařízení

Všechna zařízení, ve kterých jsme prováděli rozhovory, se řídí **zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.**, který jim stanoví podmínky jejich fungování a je pro ně tedy závazný. Dále musí mít vypracovány standardy kvality sociálních služeb, o kterých byla řeč v kategorii 15.2.2 Povinnosti pracovníků zařízení.

Dalším společným rysem je **financování**. Zařízení dostávají finance od státu a dále se je snaží získávat prostřednictvím sponzorů, kterých bohužel rok od roku ubývá a shánět je je tudíž rok od roku těžší.

Zařízení se samozřejmě snaží být vidět, a mají proto **reklamy** v novinách a časopisech, ale i v regionálních televizích. Reklamy jsou tak pro ně velmi důležité. Díky nim se případní klienti mohou dozvědět o službách, o kterých dříve vůbec nevěděli.

Co se týče **bezbariérovosti** zařízení, mají všechna zařízení úplně nebo z velké části prostory, které handicapovaným klientům nečiní problémy.

Je velmi potěšující, že do všech zařízení docházejí **dobrovolníci**, kteří klientům nezištně pomáhají a tráví s nimi volný čas. Dobrovolníci můžou díky své záslužné a smysluplné práci velmi výrazně zlepšit psychický stav klientů zařízení a pomáhají jim tak k lepšímu a šťastnějšímu životu. Klienti se díky dobrovolníkům mohou cítit ještě stále potřební a nevidí svou existenci v tmavých barvách. Dalo by se říci, že dobrovolníci mohou vnášet do životů klientů radost a pozitivní pohled na svět.

Všechna námi oslovená zařízení poskytují **základní sociální poradenství**, jež by mělo být podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. poskytováno **zdarma**. SOS Chomutov poskytuje zdarma odborné sociální poradenství. Klientům je navíc nabídnuta bezplatná služba psychologa, právníka nebo finančního poradce.

Co se týče **spokojenosti** s chodem zařízení, dalo by se říci, že spokojenost s jejich chodem tu je. Vždy se ale najde něco k vylepšení. Vesměs jsou ale námi oslovené ředitelky a vedoucí pracovnice s chodem zařízení spokojeni.

Všechna zařízení v minulosti realizovala anebo se chystá realizovat nějaká **rozšíření**. Vše ale záleží především na financích. Je zřejmé, že zařízení se snaží rozšiřovat své služby a vybavení v závislosti na potřebách svých klientů. Jejich osudy jim nejsou lhostejné a snaží se udělat vše proto, aby spokojenost byla co největší.

Pracovníci ve všech námi navštívených zařízeních se řídí podle **etického kodexu zaměstnance, kodexem sociálního pracovníka** a musí mít vypracovány **standardy**

kvality, podle nichž pracují. MPSV má na svých stránkách uvedeno 15 standardů kvality, na základě kterých by pracovníci v sociálních službách měli pracovat.

Shodné je ve všech zařízeních i **další vzdělávání pracovníků**. To se opět řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Další vzdělávání spočívá v tom, že sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách musí splnit 24 hodin za rok ve formě nejrozličnějších kurzů nebo stáží. Kurzy, které musí pracovníci splnit, se dělí na akreditované a neakreditované.

Ve všech zařízeních pracují **ženy**, ale i **muži**. V COZP Písečná sice muži nepracují, v celkovém SOS Chomutov však mužské pracovníky už najdeme. Potěšující je zároveň fakt, že fluktuace pracovníků jednotlivých zařízení není nijak vysoká a moc často se nestřídají.

Velmi podobné byly odpovědi sociálních pracovníků na **náplň jejich práce**. Dalo by se tedy říci, že „*sociální pracovník vlastně dělá veškeré činnosti, které vyloženě nesouvisí se zdravotní péčí a týkají se sociální agendy.*“

Všechna zařízení organizují během kalendářního roku spoustu **akcí pro své klienty**, jejich příbuzné a známé. Klienti tak mají možnost vidět spoustu zajímavých míst a rozšířit si své obzory. Je velmi potěšující vidět, že zařízení nejsou k volnému času svých klientů lhostejná a snaží se jim ho zpříjemňovat, jak jen to jde. Pořádání akcí pro klienty samozřejmě opět závisí na financích. Zařízení se proto snaží shánět sponzory, kteří by svými finančními dary mohli klientům zařízení zpříjemnit volný čas. Získávání sponzorů je kvůli nepříznivé finanční situaci rok od roku horší, pořád se ale objevují lidé, kteří rádi přispějí.

Co se týče **spolupráce s rodinami**, tak můžeme říci, že ať už méně nebo více, probíhá ve všech zařízeních. Zařízení se také snaží, aby kontakty a spolupráce s rodinnými příslušníky byly co nejčastější a ke vzájemné spokojenosti všech. Pro všechna zařízení je spolupráce s rodinami velmi důležitá. Pokud by spolupráce byla mizivá nebo dokonce žádná, mohlo by to negativně ovlivnit pobyt klienta v zařízení.

Spokojenost klientů se službami je ve všech zařízeních dobrá. Samozřejmě se vyskytují i připomínky a nespokojenost klientů. Ty jsou s veškerou snahou řešeny tak, aby výsledkem byla co největší spokojenost všech. K získání názorů na spokojenost využívají zařízení především dotazníky anebo schránky na stížnosti. Ty vyplňují buď klienti sami anebo jejich příbuzní či zákonní zástupci v případě, že nejsou sami schopni dotazníky vyplnit.

16.2 Odlišné rysy zařízení

Rozdílné informace jsme se dozvěděli v souvislosti s čerpáním **grantů z EU**. Měúss Jirkov o granty žádá, ale v minulosti bohužel nebyl úspěšný, zatímco v SOS Chomutov s granty úspěšní byli. V Múss Klášterec o granty nežádají. Prý nenašli žádnou pro ně vhodnou kategorii.

Odlišná je u zařízení i **nabídka služeb pro handicapované klienty**, která se odvíjí od povahy konkrétního zařízení. Tuto nabídku si můžete přečíst ve stejnojmenné sekci.

Co se týče používaných **metod** jsou to především metody jako rehabilitace, fyzioterapie nebo ergoterapie. COZP Písečná ještě dále využívá Vojtovu metodu, o které jsme se zmiňovali v sekci o metodách.

Liší se také **organizace**, se kterými jednotlivá zařízení spolupracují. To se odvíjí hlavně od toho, se kterými organizacemi zařízení naváží vztahy. Dále to záleží na lokalitě, dostupnosti organizací nebo na ochotě ke vzájemné spolupráci. Organizace, se kterými zařízení spolupracují, si můžete rovněž přečíst ve stejnojmenné sekci.

Každé zařízení má své pozitivní stránky, ale bohužel i ty negativní. **Problémy** se rovněž liší v závislosti na zařízení a náhledu klientů a zaměstnanců, kteří v něm pracují. Zatímco paní ředitelka Měúss Jirkov vidí největší problém v komunikaci s problémovým klientem, ředitelku Múss Klášterec nad Ohří nejvíce trápí rekonstrukce všech zbývajících sociálních zařízení na bezbariérová. Vedoucí COZP Písečná zase největší problém spatřuje ve financování zařízení.

Zařízení mají rovněž odlišné **počty svých zaměstnanců**. Nejvíce, tedy 200, jich pracuje v SOS Chomutov, které je nejrozsáhlejší. COZP Písečná zaměstnává 28 pracovníků. Měúss Jirkov má 189 a Múss Klášterec nad Ohří má 65 zaměstnanců.

Múss Klášterec nad Ohří společně s Měúss Jirkov shodně **dělí své klienty** na muže a ženy a mají také věkové kategorie. COZP Písečná klienty rozděluje rovněž podle pohlaví, ale především podle zletilosti, protože mají jak zletilé, tak i nezletilé klienty. Jejich věk začíná od 1 roku.

Zatímco v Měúss Jirkov i v Múss Klášterec nad Ohří soběstačné klienty mají, v DOZP Písečná jsou pouze nesoběstační klienti. Z důvodu svého postižení jsou plně odkázáni na pomoc druhé osoby.

Co se týče **financí klientů**, tak Měúss Jirkov stejně jako Múss Klášterec nad Ohří, dávají svým klientům vybrat, jak chtějí se svými penězi nakládat. Je to tedy čistě na jejich rozhodnutí, jak budou se svými penězi manipulovat. Rozdílné nakládání s penězi je však v DOZP Písečná. Vzhledem k tomu, že všichni klienti v tomto zařízení jsou

zbaveni způsobilosti k právním úkonům, nemohou své finance spravovat sami. Zařizují to za ně sociální pracovníci.

Každé zařízení je něčím specifické a zajímavé. **Zajímavosti** si můžete přečíst ve stejnojmenné sekci, kde jsme se snažili vyzdvihnout zajímavé skutečnosti z jednotlivých zařízení.

Diskuze

V této části vám přiblížíme naše očekávání před samotným výzkumem a jak se tato očekávání setkala s realitou.

V první řadě jsme se domnívali, že každé z námi vybraných měst, bude mít minimálně jedno takové zařízení. Toto očekávání se naštěstí naplnilo a dokonce mnohokrát předčilo naše představy. Zařízení pro handicapované je na Chomutovsku poměrně dostatek.

Další věc, na kterou jsme před výzkumem kladli důraz, je škála služeb, kterou zařízení nabízejí. Domnívali jsme se, že by měli nabízet služby pro mladé i pro starší lidi a seniory. Toto očekávání bylo rovněž splněno. Zařízení nabízejí poměrně širokou věkovou škálu a lze říci, že vhodné zařízení může najít člověk v téměř každém věku.

Také nás zajímalo, jestli jsou zaměstnanci, kteří v těchto zařízeních pracují, kvalifikovaní a jestli splňují požadavky na ně kladené. S potěšením můžeme konstatovat, že ve všech zkoumaných zařízeních zaměstnanci požadavky splňují a tyto jsou kontrolovány jednak vedoucími jednotlivých pracovišť a jednak manažerkami kvality sociálních služeb. Dozvěděli jsme se, že pro všechna zařízení je závazný zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dále se řídí i vnitřními předpisy a standardy zpracovávané MPSV.

Naším dalším cílem bylo zjistit, jestli jsou nějaká zařízení pro handicapované spoluobčany, která na Chomutovsku chybí a proč tomu tak je. Dozvěděli jsme se, že chybí například chráněné dílny nebo chráněné bydlení pro mladší handicapované. Bylo nám sděleno, že například v Klášterci nad Ohří by mohl být Domov pro osoby se zdravotním postižením, pro který nejsou bohužel zatím vhodné prostory. Hlavním důvodem, proč se některá zařízení v nabídce městských sociálních služeb neobjevují, je bohužel finanční stránka. Vzhledem k neuspokojivé finanční situaci, která v našem státě panuje, mají sociální zařízení spoustu práce s tím, aby sehnaly sponzory na své vlastní působení, a tím pádem je pro ně v tuto chvíli budování dalších zařízení nerealizovatelné. Věřme tomu, že se v budoucnu situace zlepší a handicapovaní budou mít možnost pracovat v chráněné dílně či bydlet v chráněném bydlení. V Chomutovském DOZP jsme se ale na druhou stranu dozvěděli, že když měli nějakou službu navíc, nebyl o ní ze strany klientů kvůli finanční náročnosti takový zájem. Tato problematika má, jako všechno, dvě strany a je třeba zvážit všechna pro a proti.

Závěr

V této sekci se pokusíme formulovat doporučení na vylepšení či změnu v některých zařízeních. Je třeba podotknout, že ve všech námi oslovených a navštívených zařízeních jsme neměli žádný problém s uskutečněním rozhovorů či prohlídkou těchto zařízení. Všude se k nám chovali velice vstřícně a rádi nám zodpověděli všechny naše otázky. Byli jsme velmi potěšeni vstřícným přístupem a umožněním návštěv a rozhovorů.

Co se týče našich doporučení, netýkaly by se ani tak samotných zařízení, ale MPSV a také lidí, kteří jsou schopni anebo chtějí do takovýchto zařízení investovat. Naše doporučení jsou tedy prostá. Je třeba, aby zařízení měla dostatek finančních prostředků na svůj chod a kvalitní poskytování služeb svým klientům. Je nutné si také uvědomit, že zařízení tohoto typu dělají velmi záslužnou a bohuľibou činnost. Mnohdy se starají o lidi, o které se už jejich příbuzní a známí nemohou nebo dokonce nechtějí starat. Setkávají se s pohoršivými názory, kdy je lidé osočují ze špatné péče jen proto, že viděli fungování jednoho zařízení a ihned si to převedou globálně na všechna ostatní zařízení a z jednoho nedbalého či nedostatečného zacházení udělají pravidlo. Předsudků a špatných a pohoršujících informací o těchto zařízeních můžeme bohuľel najít mnoho. Někdy je i třeba konstatovat, že jsou pravdivá. Zdaleka se to ale netýká všech zařízení poskytujících sociální služby. To, co je potřeba a mělo by se změnit, je samotné financování těchto zařízení a zajištění možná i lepší a viditelnější reklamy jimi nabízených služeb. Díky tomu by se možná našlo i více lidí, kteří by byli ochotní takovýmto zařízením přispívat. Bylo by rovněž velmi potěšující, kdyby zařízení měla dostatek dobrovolníků, kteří by jim vypomáhali s klienty. Většina zařízení dobrovolníky má, není jich ale dostatek. Bohuľel je v dnešní uspěchané době těžké takové lidi najít, a proto je třeba si vážit alespoň těch, kteří jsou ochotni a schopni se na dobrovolnické činnosti podílet.

Pro celkové shrnutí je třeba podotknout, že jednotlivá námi zkoumaná zařízení fungují podle našeho názoru dobře a mají zajištěný kvalitní personál i klientelu, která jejich služby využívá. Financování je proto důležitým faktorem pro dosavadní dobrý chod těchto zařízení. V době, kdy se všechno zdražuje, je proto stále těžší, aby zařízení fungovala při neustále se snižujících dotacích pořád stejně kvalitně. Je proto velice důležité, aby tato zařízení měla pro své fungování dostatek financí. Nikdy totiž nevíme, kdy se do podobné situace můžeme dostat i my.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Knihy:

- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: VCIZP- sekce vzdělávání, 2008., Praha: NRZP ČR, 2008. 224 s. ISBN 80-903658-1-7.
- MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: NRZP ČR, 2007. 64 s. ISBN 80-903640-9-8.
- MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: VCIZP- sekce vzdělávání, 2008., Praha: NRZP ČR, 2008. 144 s. ISBN 978-80-903658-2-7.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2003. 200 s. ISBN 80-7178-549-0.
- NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2003. 48 s. ISBN 80-7083-687-3.
- PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI Publishing, 2003. 152 s. ISBN 80-86395-69-3.

Internetové stránky:

- Odkaz č. 1: SOS Chomutov. *Městský ústav sociálních služeb Chomutov* [online]. Vystaveno 2012 [cit. 8. 12. 2011]. Dostupné z: <http://www.musscv.cz/>.
- Odkaz č. 2: Asociace Pro Handicap. *Asociace Pro Handicap Chomutov* [online]. Vystaveno 2007/2010 [cit. 8. 12. 2011]. Dostupné z: <http://www.aphandicap.cz/wp/>.
- Odkaz č. 3: Krajíček, Jaroslav. *Centrum pomoci pro zdravotně postižené a seniory* [online]. [cit. 8. 12. 2011]. Dostupné z <http://www.centrumpomoci.cz/>.
- Odkaz č. 4: MP Computer. *Městský ústav sociálních služeb Jirkov* [online]. Vystaveno 2010 [cit. 10. 12. 2011]. Dostupné z <http://www.meussj.cz/index.php?link=uvod>.

- Odkaz č. 5: Důstojný život Jirkov. *Důstojný život – Centrum pomoci pro zdravotně postižené o.p.s. Jirkov* [online]. Vystaveno 2011 [cit. 10. 12. 2011]. Dostupné z: <http://www.dustojnyzivotjirkov.cz/index.php>.
- Odkaz č. 6: Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov. *Domov pro osoby se zdravotním postižením Kadaň* [online]. Vystaveno 2008 [cit. 12. 1. 2012]. Dostupné z: <http://www.dsskm.cz/sluzby/dpozp-kadan/>.
- Odkaz č. 7: RADKA o.s. *Pomoc zdravotně postiženým Radost* [online]. Vystaveno 2009 [cit. 13. 1. 2012]. Dostupné z: <http://www.radka.kadan.cz/index.php/socialni-centrum/nabidkascr/agenturaradost>
- Odkaz č. 8: Beneš, David. *Městský ústav sociálních služeb Klášterec nad Ohří* [online]. Vystaveno 2005/2010 [cit. 13. 1. 2012]. Dostupné z: <http://www.muss.klasterec.cz/>.
- Odkaz č. 9: MPSV. *Sociální služby* [online]. [cit. 27. 2. 2012]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9#sspd>.
- Odkaz č. 10: VIZUS. *Dobrovolník.cz: Zákon o dobrovolnické službě* [online]. Vystaveno 2012 [cit. 27. 2. 2012]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/mporadna/zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe/>.
- Odkaz č. 11: MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. [cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>.
- Odkaz č. 12: Parlament ČR. *Zákon o sociálních službách* [online]. Vystaveno 2006 [cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z: <http://www.atre.cz/zakony/page0048.htm>.